

# UNIVERGE® SV9100 İLETİŞİM ÇÖZÜMÜ



Yeni Nesil Akıllı İletişim



## İçindekiler

- 4 Akıllı İşgücü
- 6 Akıllı Mobilite
- 8 Akıllı Çağrı Yönetimi
- 10 Akıllı Çağrı Merkezi
- 11 Masaüstü Telefon Yeniden Keşfedildi
- 12 Şık Tasarım & Gelişmiş Özellikler
- 13 UNIVERGE IP ve Dijital Masaüstü Telefonlar
- 15 Akıllı Ölçeklendirme

## NEC UNIVERGE® SV9100 ile çalışma şeklinizi değiştirin

Rekabet her boyuttaki işletme için pek çok şekilde ortaya çıkar, ancak belirleyici tek bir ortak noktası vardır: mükemmel bir **ekip çalışması**. Çalışanların görev alanları ve konuları gün geçtikçe farklılaşırken, iletişim artık çok önemli bir rol oynamaktadır.

NEC in SV9100 iletişim platformu ile iş gücünüzden en **üst düzeyde** faydalanın. Çalışanlarınız ve işiniz için **eşsiz iletişim çözümü** ile işgücünüzü daha ilk günden bir **takım** haline getirin.

- > Bir sonraki haftalık toplantınızı beklemeden, işinizle ilgili daha **çabuk ve daha bilinçli** kararlar alın,
- > Müşterilerinizin taleplerine **daha hızlı ve daha etkin bir şekilde** cevap vererek, size olan bağlılıklarını koruyun ve rakiplerinizden bir adım öne geçin.
- > Akıllı İletişim ile işgücünüzü daha da güçlendirin.



Empowering the  
**Smart Enterprise**

# Birlikte çalışalım!

NEC UNIVERGE® SV9100 sunar



## Akıllı bir yatırım yapın

SV9100 eşi görülmemiş sağlamlığı ve geleceği gören teknolojisi ile geleneksel ve yenilikçi tüm çalışanlarınızın tüm taleplerini karşılar. Unified Communication (Tümleşik İletişim) çözümleri üreticisi markalar arasında en fazla müşteri memnuniyetine sahip olan NEC, size aynı zamanda inanılmaz bir yatırım fırsatı sunuyor. Sektör uzmanlarına göre Tümleşik İletişim platformlarımız işletme maliyetleri en uygun çözümler arasında yine en önde yer alıyor.

- > Eşsiz çalışma ömrü garantisi ile artık huzurlu olacaksınız.
- > Her türden veya departmandan iş gücünüzün tüm ihtiyaçlarını karşılayan, ve geleceği açık teknoloji
- > Tümleşik İletişim çözümleri üreticileri arasında en yüksek müşteri memnuniyeti\*
- > Düşük işletme maliyetleri\*\*

## Akıllı Bilişim Teknolojileri (IT) ile çalışın

İletişim hizmetlerinin kesintisi işletmenizin, işlerinizin ve müşterilerle olan ilişkilerinizin aksamasına yol açar, bu da para, güven veya müşteri kaybına neden olabilir. Bu yüzden NEC SV9100 platformu, yapılandırması ve kurulumu en kolay iletişim sistemlerinden biridir. SV9100 var olan bilişim teknolojilerine kolayca entegre olarak IP veya dijital sistemlerle birlikte çalışabilir. Kullanıcı dostu grafik arayüzü, IT üzerinden Ses, Unified Communications ve Voicemail özelliklerini tek bir çatı altında toplar ve yönetimi kolaylaştırır.

- > Kolay kurulum ve düşük bakım-işletim maliyetleri
- > Dijital veya IP sistem yada ikisinin kombinasyonu şeklinde çalışma seçenekleri
- > Açık SIP teknolojisi ile felaket senaryolarından kaçınma
- > Microsoft® Outlook® & CRM yazılımları ile kolay entegrasyon



# Akıllı İşgücü

Çalışmaya devam edin, iletişimde kalın



## Ofiste

Normal bir iş günü boyunca çalışanlar aktif olarak toplantılara girip çıkabilir, ofis içinde dolanabilir ve diğer departmanlara uğrayabilirler. SV9100 'ün sunduğu esnek seçenekler sayesinde, çalışanlarınıza , nerede oldukları fark etmeksizin ulaşılabilir olma imkanı verir:

- > **Görüşmeye devam edin** – NEC'in mobil telefonlarla eşleştirilebilen Bluetooth özellikli el cihazları sayesinde iletişimde kalın.
- > **Hot desking** – Çalışanlarınızın el cihazları ve çalışma alanları paylaşımı sayesinde maliyetlerinizi düşürün.
- > **Ses kayıt özelliği** – Yanlış anlaşılmalara anında çözüme ulaştırın. Hukuki davaları önleyebilme, kredi kartı ödemelerinde, ses kaydını başlatıp-durdurabilme, tele-satış eğitimi ve fazlası!

## Toplantı odasında

- > **Esnek toplantı odası seçeneği** – Kolaylıkla ve anında uygulanabilen sesli ve video konferans yeteneği
- > **Artırılmış iletişim "şeffaflığı"** – Çağrı yönetim arayüzü sayesinde müşteri hizmetleri seviyesini ve çağrı hareketliliğini eş zamanlı görüntüleyebilme
- > **Uzaktan yönetim** – Çağrı performans raporunu PDF formatında otomatik olarak yöneticilere mail atabilme

## Karşılama

İşletmenizin vitrini – daha akıllı bir karşılama alanı yaratmanın yolları:

- > **Maliyetleri düşürün** – NEC in Kapı Telefonları ile herhangi bir çalışanınız dahi resepsiyon görevlisi gibi hareket edebilir.
- > **Zamandan tasarruf edin** – "Click to Dial" (tıkla-ara) özelliği ile ulaşmak istediğiniz kişiye daha hızlı ulaşın.
- > **Arayanlara isimleri ile hitap ederek karşılayın** – Caller ID özelliği ile müşteri hizmetlerinizi geliştirin.





### Mobil satış ekibiniz

Satış ekibiniz ve işini uzaktan takip eden çalışanlarınız zamanlarının çoğunu ofis dışında ve/veya yolda geçirirler. Bu nedenle bu kullanıcılara ait birden fazla iletişim metodu/telefon numarası kafa karıştırıcı ve zorlayıcı olabilir. Satış ekibiniz nerede olurlarsa olsunlar her an hızlı ve kolay erişilebilir olmalıdır.

- > **Mobil Abone** – Masa telefonu veya cep telefonu fark etmeksizin kullanıcılara tek bir numaradan ulaşılmasını sağlar.
- > **Mobil çağrılar** – Masa telefonundan arama yapılmış gibi kayıt edilebilir.

### Depoda

İletişiminiz deponuzda da en az ofisinizde olduğu kadar etkin olmalıdır. Eski telsiz telefonlarla idare edilen günler, artık geride kaldı.

- > **IP DECT el cihazları** – Model ve gelişmiş özellik seçenekleri ile tüm departmanlarınızda sürekli iletişim halinde olun.
- > **Güvenlik özellikleri** – Man Down acil durum özelliği, yer tespiti ve fazlası...

### Home Ofis Çalışanlar

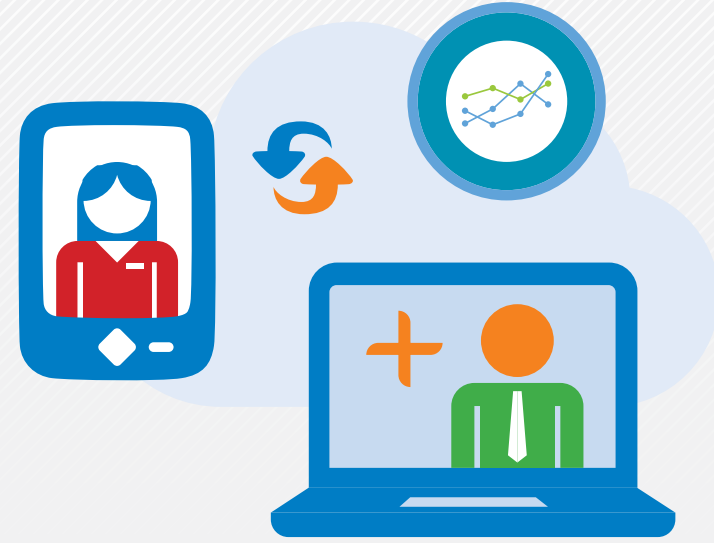
Kullanıcılar home-ofislerinden bütünüyle dahili kullanıcı deneyimini yaşayabilir aynı zamanda çalışma esnekliğine sahip olabilirler. Bu da seyahat masraflarından, zaman kayıplarından ve hatta ilgili çalışma alanı masraflarından kurtulmanızı sağlar.

- > **Masaüstü telefonları** – Sistem özelliklerini evden de kullanabilmeyi sağlar; örneğin şirket telefon rehberi, arama aktarma vb.
- > **Video konferans** – Diğer çalışanlar ve müşterilerle yüz yüze iletişim imkanı.



# Akıllı Mobilite

Her yerde, her an iletişimde olun



## Yolda

Mobil Abone sayesinde akıllı cep telefonunuzu, masaüstü telefonuymuş gibi kullanın. Hareket halindeyken SV9100'ün özelliklerinin tadını çıkarın,

- > Sadece bir dahili numara ile nerede olursanız olun iletişimde kalın – sesli mesajlardan ve telefon trafiğinden kurtulun
- > Sistem özelliklerini kullanın – geri arama, transfer ve caller ID gibi
- > Cep telefonunuzda ses kayıt özelliği – sadece sabit hatlar üzerinde ses kaydı yapabilmekle sınırlı kalmayın

## Mobil Ofis

Esnek arama seçenekleri için cep telefonunuzu Bluetooth adaptörü ile masa telefonunuza eşleştirin.

- > Bluetooth adaptörü akıllı telefonunuz ile masa telefonunuz arasındaki bağlantıyı sağlar.
- > Masa telefonunuz ile başladığınız görüşmeyi cep telefonunuz ile kesilmeden sürdürün.



## Daha büyük tesisler ve mekanlar

Büyük yerleşkeler ve geniş arazili alanlar için idealdir, WiFi el cihazları, üstün kablosuz iletişim sistem özellikleriyle bu tarz işletmeler için ideal seçimdir.

- > Masa telefonunuz ile başladığınız görüşmeyi wireless (kablosuz) telefonunuz ile kesilmeden sürdürün.
- > Çok lokasyonlu işletmeler için eşsiz roaming (dolaşım) özelliği
- > Daha basit IT yönetim ihtiyacı ile maliyetlerinizi düşürün.
- > Multi-line (çok hatlı kullanım) özellikleri



“Müşteri hizmetleri kalitenizi arttırdıkça, işiniz de büyüyecek”



### Mobil Entegrasyon

NEC Mobile Entegrasyon, WiFi, Fixed Mobile Convergence (FMC) ve akıllı telefon teknolojilerini birleştirerek binanızda kendi networkünüze kesintisiz erişim çözümleri sunar.

- > **Tek numara ile erişim** – Çalışma arkadaşlarınızın ve müşterilerinizin size, tek bir numara üzerinden erişebilmelerine imkan tanır.
- > **Tümleşik Sesli Posta** – Sesli mesajlar için birden fazla posta kutusu ihtiyacını ortadan kaldırır.
- > **Eşsiz Roaming** – Ofisinizde, yerel networkünüz üzerinden Cep telefonunuza gelen çağrıyı, yine GSM kullanıcılarına aktarın ya da geri alın.
- > **Enterprise Dialing** – Diğer abonelere ya da harici hatlara, tüm çağrılarınızı akıllı cep telefonunuz üzerinden yapın..

### İş Yerinizde

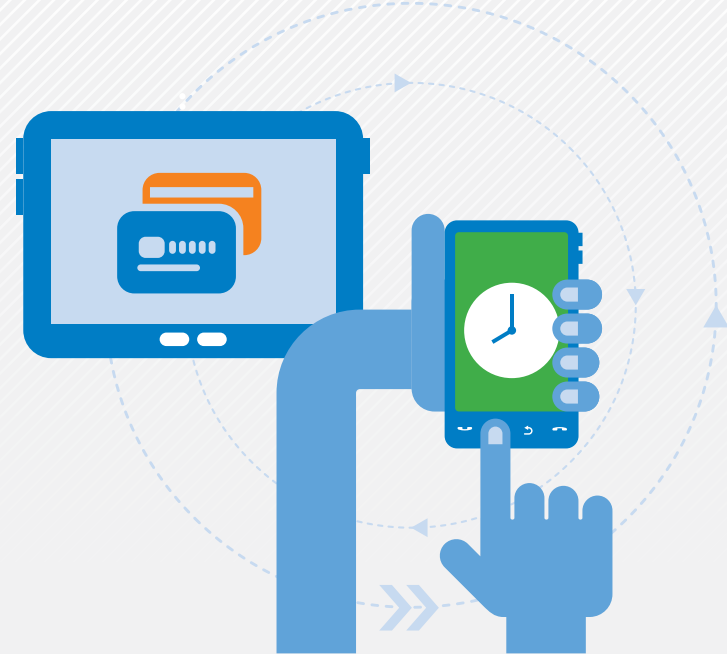
Görüşme, mesajlaşma ve işyeri içi mobilite ihtiyaçlarınız için SV9100 IP DECT portföyü size pek çok seçenek sunuyor;

- > Man Down, yer tespiti,ve SOS gibi bir çok güvenlik özelliği.
- > Yeni nesil CAT-iq teknolojisi sayesinde DECT ve WiFi teknolojilerinin birleşmesinden gelen ses ve data erişim gücü.
- > Endüstriyel standartlarda ağır çalışma koşullarına dayanıklı DECT el cihazları.



# Akıllı Çağrı Yönetimi

MyCalls – İş potansiyelinizi başka bir boyuta taşıyacak aplikasyon paketi



MyCalls, işinizi daha müşteri odaklı ve daha karlı bir biçimde yürütmenize olanak tanır. Yapacağınız, çağrı yönetimi, çağrı merkezi yönetimi, ses kayıt ve çağrı hareketliliği analizleri, size dalgalanan çağrı trafiğinize daha keskin bir şekilde ve anında müdahale etme şansı veriyor.

## Gelen çağrıların her zaman cevaplandığından emin olmak mı istiyorsunuz?

- > **Alarmlar** Oluşturacağınız bir kuralın ihlal edilmesi durumunda, yöneticiyi ya da operatörü uyararak için programlanabilir. Örneğin 20 saniyeden fazla bir süre cevaplanmayan bir çağrı alarmı. Siz günlük işlerinizi hallederken alarmlarınız sizin yerinize takipte olur!
- > **Raporlama** Dilediğiniz şekilde veya takvimde programlanabilir veya çalıştırılabilir. Arama ücretlerini, cevaplama sürelerini ve çalışanların telefon performanslarını önüne getirerek hizmet kalite seviyenizi düzenlemenizi sağlar.
- > **Birden fazla ofisiniz mi var?** My Calls Enterprise bütün ofislerinizdeki çağrı bilgilerini bir araya toplar ve tek bir masaüstünden yönetilebilmesine olanak tanır.

## Müşteri hizmetleri seviyenizi artırmak mı istiyorsunuz?

**Anlık Uyarı Pencere**leri çağrı cevaplandırılmadan hemen önce arayanın bilgilerini ekrana getirerek iş akışını hızlandırır. Müşterilerinizi isimleri ile hitap ederek karşılayabilir ve onlara daha profesyonel hizmet verebilirsiniz.

## Operatörünüzü/Sekreterinizi güçlendirin

- > **Presence** takibi, çalışanlarınızın uygunluğuna veya meşguliyet durumlarına kuş bakışı bakmanızı sağlar. Bireyler daha ulaşılabilir hale geldikçe, ulaşılmak istenen yetkili ya da personele erişim çok daha hızlı olacaktır.
- > **Arama Geçmişi** – Tüm gelen aramaları, giden aramaları, cevapsız çağrıları ve kimin arandığını eş zamanlı olarak gözlemlemenize olanak tanır.
- > **Sürükle & bırak (Drag&Drop) arama kontrolü** – Kolay çağrı yönetimi ve mouse ile çağrı önceliklendirme..
- > **Instant Message** – Operatörler diğer çalışanlara acil anlık mesajlar gönderebilir. Örneğin: "bekleyen bir çağrınız/ziyaretçiniz var"





## Kontrolü agentlarınıza verin

**Agent kontrolü**, çağrı trafiği ile başa çıkmak için ekibinizin ACD(otomatik çağrı dağıtımı) kuyruğuna log in ve log out olarak müdahale etmesine esneklik getirir. O dakikaya kadar oluşan çağrı kuyruğu bilgisi ve özelleştirilebilir alarmlar, call centre ekibine ve yöneticilere anlık performansı görme olanağı sunar. Arayanları bekletmeyin! Çağrı sonlanma takibi ile daha efektif çağrı hizmeti verin ve bu hizmet performansını analiz edin.

## Güvenli tarafta olun

Ses kayıt özelliği size kimin ne dediğini her zaman için kanıtlayabilme olanağı tanır. Anlaşmazlıkları yada yanlış anlaşılmaları daha çabuk ve daha kolay çözümlenebilir, zaman ve para kaybindan kurtulabilirsiniz. Stop-start ses kayıt özelliği kredi kartı ile rezervasyon gibi hizmetlerin telefon aracılığı ile alınmasını kolaylaştırır. Ayrıca çalışanlarınız bu ses kayıtlarını eğitim amaçlı dinleyerek tele-satış becerilerini geliştirebilir.

**Eş zamanlı çağrı hacmi grafiği (saat bazında)**

**Çalışanlar için Presence durumu**

**Bekleyen çağrı sayısı**

**Cevaplanmayan/Kaçan çağrılar**



# Akıllı Çağrı Merkezi

Zorlayıcı müşterileriniz için gelişmiş çözümler



## Ne yaptığını bilen, profesyonel, kendinden emin çağrı merkezleri

Günümüz müşterileri, istedikleri zaman istedikleri şekilde sizinle ve işyerinizle bağlantıya geçme beklentisindedir. Online siparişlerin artması ve telefonla sorgulamaların azalması, çağrı merkezlerinin bu duruma çabuk adapte olması gerekliliğini de beraberinde getirmektedir.

SV9100 Contact Centre Suite, müşterilerinizle aranızdaki ilişkiyi geliştirmek, hızlandırmak ve kolaylaştırmak adına ihtiyaç duyabileceğiniz tüm gereksinimleri karşılar. Daha hızlı yanıtalama süreleri, cevapsız çağrı oranında düşüş, daha düşük yönetim maliyetleri ve artan gelir sayesinde, hem müşterileriniz hem de siz, yatırımınızın karşılığını fazlasıyla alabilirsiniz.

## Çağrı Merkezinizi evrimleştirmenin 5 yolu

- 1 Müşteri hizmetlerinizi geliştirin** – Skills-based routing (agent in bilgi ve yetenek seviyesine göre) çağrı dağıtımı özelliği ile daha hızlı ve daha verimli hizmet.
- 2 Ekibinizi yönetin** – İsteğe göre uyarlanabilir günlük raporlar ile ekibinizin performansına hakim olun.
- 3 Müşterilerinizi memnun edin** – Callback özelliği hatta bekleyemeyen müşterilerinizin mesaj bırakmasını ve geri aranmasına olanak tanır.
- 4 Gelen tüm bilgiyi dağıtın** – Multimedia Queuing, gelen aramaların ulaştırılıp önceliklendirildiği şekilde fonuza gelen tüm emailer gibi bütün iletişiminizi agentlarınıza tasarlayacağınız biçimde dağıtır.
- 5 Takımınızı motive edin** – Dinamik ekran panoları (wallboardlar) sayesinde agentlarınızı rekabetçi bir yapıya sokabilir, eş zamanlı performanslarını ekranlar üzerinden takip edebilirsiniz.



## Masaüstü telefonu **yeniden icat ettik**

İletişim teknolojileri her geçen gün evrim geçirmeye ve gelişmeye devam ediyor, bu sebeple masaüstü telefonları da bu ilerlemeye ayak uydurmalı. Akıllı telefon ve tablet teknolojilerinin sürekli yenilenmesi masaüstü telefonlarının da yeniden doğmasına öncülük etti. NEC'in yeni nesil UT880'i masaüstü telefon ile Android tableti tek bir cihazda birleştirerek devrimci, yenilikçi ve gelişmiş özelliklerle dolu telefonu yarattı.

### **UC işlevselliği**

UT880 aynı zamanda NEC desktop client'ınıza (PC masaüstü arayüzü) erişiminizi sağlar. Tüm UC fonksiyonları; şirket rehberi, presence,(durum takibi), anlık mesajlaşma, unified messaging (tümleşik mesajlaşma) ve call control(çağrı kontrolü) hepsi parmaklarınızın ucunda!

### **NEC UT880 sizi yeni bir boyuta taşıyor**

- > 7 inçlik full renkli ve 4 parmak algılayabilen dokunmatik ekran
- > Herhangi bir NEC sistem telefonu özelliklerinde çalışabilen yeni nesil NEC Multi-Line Client telefon
- > Uygulama geliştirme için açık arayüz (open interface)
- > SV9100 platformu sistem özelliklerini ve hands-free özelliklerini destekler
- > Entegre edilmiş Bluetooth özelliği
- > Video konferans için dahili kamera
- > Android OS desteği
- > Multiple login desteği
- > USB portu



# Şık Tasarım & Gelişmiş Özellikler

## Ful Renkli veya Gray Scale LCD

**Çağrı Bilgisi:** Saat & Tarih, Dahili isim ve numara gösterimi ve gelen arama bilgisi  
**Data:** XML yetenekleri/aplikasyonları gösterimi (Görüşmede değilken)

## Ahize

## Renk Seçenekleri

Piyano Siyah | Porselen Beyaz

## Hoparlör

## Ayarlanabilir Açılı Arka Ayak

4 farklı ayar

## Uyarlanabilir Alttan Aydınlatmalı Tuş Takımı

**Seçenekler:** ACD | Retrofit | Fransızca | İspanyolca | Braille(görme engelli)

## Mikrofon

Çift yönlü hands-free desteği



## Mesaj Uyarı Lambası

Telefonun önünden ve arkasından görülebilir.  
IP – 7 renk | Dijital – 3 renk

## Soft Tuşlar

Telefonun anlık durumuna göre değişen, santral tarafından yönetilen Soft tuş takımı

## Programlanabilir tuşlar

Sistem özelliklerine tek tuşla erişim:  
Hızlı arama | Lines/Call Park | Sesli mesaj kutusu  
Ses kaydı | Güvenlik | Meşguliyet Panosu

## Özellik Tuşları

Yeniden arama | Özellik | Cevapla | Mikrofon

## Menü Tuşu

Arama geçmişi – yeniden çevirme/cevapsız çağrılar  
Rehber | Ayarlar : Zil sesi seviyesi

## Yön Tuşları

Bekletme, Transfer & Speaker tuşları



# IP ve Dijital Masaüstü Setler

Şirketinizin her türden çalışanı için özel masa telefonu



DT410

## DT410 Dijital Set

- > 2 tuşlu ekransız veya 6 tuşlu ekranlı
- > Giriş seviye telefon
- > Hands-free, Half Duplex
- > Soft tuşlar / LCD ekran üzerinden
- > Rehber üzerinden arama tuşu: 10 adet özellik tuşu desteği
- > Duvara montaj imkanı
- > Mesaj ikaz lambası



DT430 & DT830

## DT430 Dijital Set

- > 12, 24 veya 32 programlanabilir soft tuş seçeneği
- > Alttan Aydınlatmalı tuş takımı
- > Aydınlatmalı line tuşları
- > Desi-less (8-satır ekran) versiyonu
- > Hands-free, full duplex
- > Kulaklık desteği, EHS için opsiyonel destek
- > Soft tuşlar/LCD ekran üzerinden
- > Rehber üzerinden arama tuşu: navigasyon kursorü
- > Arama geçmişi
- > Bluetooth desteği (BCAZ)
- > Duvara montaj imkanı

## DT830 IP Set - DT430 özelliklerine ek olarak

- > Network desteği 10/100 Ethernet
- > Aydınlatmalı LCD ekran
- > XML open interface yeteneği
- > VoIP kriptolama



DT430 & DT830 Dual Display (Desi-less)



DT830CG Color Display

## DT830DG & DT830CG IP Setler

- > 12, 24 veya 32 programmable keys (modüler desteği)
- > Aydınlatmalı keypad & Line tuşları
- > Desi-less (8-satır ekran) versiyonu (DT830DG)
- > Hands-free, full duplex
- > Kulaklık desteği, EHS için opsiyonel destek
- > Soft tuşlar/LCD ekran üzerinden
- > Yön tuşları & Rehber çevirme tuşları
- > Arama geçmişi
- > Gigabit Ethernet
- > USB Port – Akıllı telefon şarj etme, ekran için resim yükleme (Display modeli hariç)
- > Bluetooth desteği (BCA-Z)
- > Duvara Montaj imkanı
- > XML open interface yeteneği
- > VoIP kriptolama

## DT830CG IP Set – Yukardaki özelliklere ek olarak

- > Full renkli aydınlatmalı LCD ekran – geniş boyutlar (105.5 x 67.2 mm)



8 li Ek Tuş Modülü



60 lı DSS Konsol

“SV9100, 10 kullanıcıdan 800’ ün  
üzerinde kullanıcıya kadar genişleyebilen  
en iyi ölçeklendirilebilir ve en uygun  
maliyetli iletişim çözümü”

## Akıllı büyüme – İhtiyacınız Kadar

**Sizinle birlikte büyür** – 10'dan başlayarak 800 ve üstü kullanıcıya kadar



**Her ihtiyaca uygun telefon çözümleri** – IP DECT, WiFi & Terminaller



**İş potansiyelinizi büyütecek uygulamalar** – İletişim ağıınızı genişletin



UC & C



Çağrı Yönetimi



Unified Messaging



Çağrı Merkezi



Mobil Abone Yönetimi



Yönetim





**NEC Enterprise Solutions** küçük, orta ve büyük ölçekli özel veya kamu kurum ve kuruluşlarına IT & İletişim çözümleri sağlar. Yenilikçi çözümlerimiz, en son teknoloji ses, data ve video özelliklerini bünyesinde birleştirip, gerçek zamanlı ve işbirlikçi yapısı ile yüksek verimlilik ve müşteri memnuniyetini mümkün kılar. Serverlarımız, depolama çözümlerimiz ve sanallaştırılmış iş istasyonlarımız, işinizin operasyonel verimliliğini, performansını ve karlılığını maksimum seviyeye çıkartmayı hedefler. NEC Enterprise Solutions direkt satış ağı ve partnerleri ile EMEA (Avrupa, Orta Doğu & Afrika) çapında hizmet verir. Detaylı bilgi için web sitemiz: <http://www.nec-enterprise.com>.

10-202-01 Ocak 15 © 2015 NEC Corporation. All rights reserved. NEC and the NEC logo are trademarks or registered trademarks of NEC Corporation that may be registered in Japan and other jurisdictions. All trademarks identified with © or TM are registered trademarks or trademarks of their respective owners. Models may vary for each country, and due to continuous improvements this specification is subject to change without notice.

Daha fazla bilgi için, NEC:

