



Empowered by Innovation

NEC

Business Connect

Alles-in-één Contact Center, Operator en Unified Communications oplossing



www.nec-unified.com



Business ConneCT

- Eén oplossing voor werknemers, telefonisten en callcenter medewerkers
- Verbetert de efficiency, flexibiliteit en productiviteit van uw werknemers
- Eén contactpunt voor uw klanten, 24 uur, 7 dagen per week
- Verlaagt wachttijden en aantal gemiste gesprekken
- Betaalbare Unified Communications
- Biedt ondersteuning aan mobiele- en thuiswerkers
- Ondersteunt alle NEC PBX platformen en toestellen
- Meerdere talen voor uw werknemers en voor uw klanten
- Bewaakt en verbetert uw bedrijfsproces
- Beveiligde Instant en SMS messaging
- Aanwezigheidsmanagement en uitgebreide telefoongidsen
- Integreert met Microsoft® Outlook en Microsoft® Office
- Eén server, één installatie en gemakkelijk te beheren
- Minimale opleidingen en training aan gebruikers



Echte Unified Communications

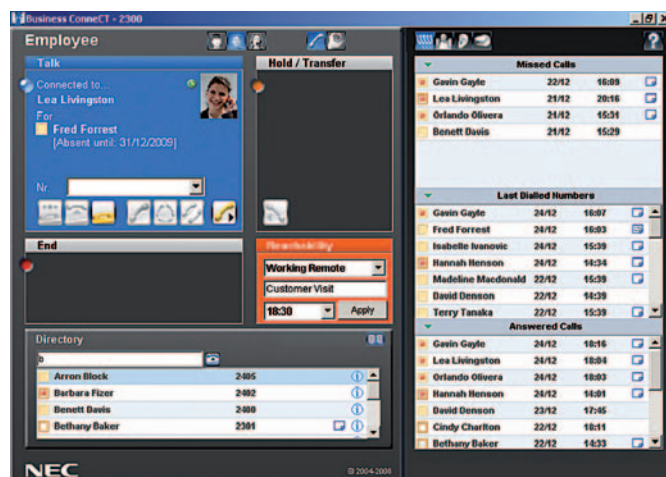
Maak de juiste keuze in 1 keer

Organisaties zijn op zoek naar:

- Vergroten van inkomsten
- Verhogen van productiviteit en efficiency van de werknemers
- Verbeteren van klanttevredenheid
- Directe oplossing van hun problemen
- Flexibele agent/telefonist(e) inzet
- Verlagen van communicatiekosten
- Een betaalbare en bewezen oplossing

Echte Unified Communications

Tegenwoordig willen medewerkers kunnen kiezen tussen verschillende communicatiemiddelen, media en apparatuur om te communiceren met wie dan ook, waar dan ook, wanneer dan ook. Business ConneCT ondersteunt al deze communicatiemiddelen, mobiele en vaste apparatuur,



geïntegreerde netwerken en applicaties om de behoefte aan Unified Communications te beantwoorden. Unified Communications stelt uw werknemers in staat om efficiënter en effectiever te communiceren en productiever te zijn. Business ConneCT maakt het mogelijk om echt alle communicatiestromen te stroomlijnen en om toegang te krijgen tot het alledaagse werk via één enkele applicatie.

Zakelijke Unified Communications

Business ConneCT maakt onderdeel uit van NECs UNIVERGE®360: NECs visie op het stroomlijnen van zakelijke communicatie. UNIVERGE®360 heeft als uitgangspunt dat de medewerkers in het centrum van deze communicatie staan.

Business ConneCT

NEC ontwikkelde Business ConneCT als de all-in-one Unified Communications oplossing die het mogelijk maakt diverse rollen van mensen binnen een organisatie te ondersteunen, zoals de individuele medewerker, de telefoniste en de contact center medewerker. Medewerkers kunnen binnen de applicatie makkelijk van rol wisselen. De oplossing is gebaseerd op State-of-the-Art Microsoft.Net technologie. Deze draait op één server en gebruikers kunnen alle functies gebruiken vanaf de PC desktop of telefoonterminals (mobiel, DECT). Additionele functionaliteit of een upgrade van het aantal gebruikers kan eenvoudig worden geactiveerd met extra licenties.





Business ConneCT voordelen

- **Het verbetert de bereikbaarheid en beschikbaarheid van uw bedrijf door:**

Eén centraal punt van contact aan te bieden;
 Klanten meteen door te schakelen naar de juiste persoon – meteen de eerste keer goed;
 Wachttijden en gemiste gesprekken te verminderen;
 24 uur, 7 dagen per week dienstverlening aan te bieden.

- **Het zorgt voor operationele perfectie in klanten- en call center-diensten door:**

Een consistent en professioneel gezicht te laten zien aan de klant;
 Persoonlijke, accurate en gekwalificeerde antwoorden te bieden.

- **Het verbetert de bereikbaarheid van uw werknemers door:**

Real-time aanwezigheidsstatus aan te geven;
 Flexibele werkstructuren en rollen aan te bieden;
 Mobiele en thuiswerkers te faciliteren.

- **Het verbetert de efficiëntie en productiviteit van uw drukbezette werknemers door:**

Beter bereikbaar te zijn;
 Een geïntegreerde applicatie aan te bieden.

- **Het verlaagt uw beheerskosten door:**

De benodigde mensen en middelen te minimaliseren;
 Weinig of geen eindgebruikerstraining nodig te hebben;
 Slechts één applicatie nodig te hebben om te installeren en onderhouden.



Benut uw investering in PBX infrastructuur en telefoons

Business ConneCT voegt betaalbare Unified Communications toe aan uw telefooncentrale en alle toestellen terwijl u uw huidige platform gewoon kunt blijven gebruiken. Business ConneCT ondersteunt namelijk alle bestaande en toekomstige NEC PBX platformen. Slimme integraties met IP DECT en XML toestellen leveren zelfs aanwezigheidsfunctionaliteit en telefoongidsdiensten op uw bestaande toestellen.

Eén manier van werken

Krachtige communicatie zorgt ervoor dat werknemers efficiënter werken. Business ConneCT is een wereldwijde oplossing en ondersteunt verschillende talen voor elke individuele gebruiker. Klanten kunnen worden begroet in hun eigen taal, terwijl intelligent doorschakelen resulteert in het verbinden van klanten met een werknemer die hun voorkeurstaal spreekt.

Kostenbesparende alles-in-één oplossing

Business ConneCT maakt gebruik van één server, één database, één installatie en één gebruikersinterface. Met een centrale aansturing van applicaties presteert het systeem optimaal op de desktop PC.

Dit alles betekent lage beheerskosten. Deze schaalbare, flexibele en robuuste Unified Communications oplossing is ideaal voor de dynamische zakelijke communicatiebehoeften van vandaag en die van morgen. Van kleine tot grote bedrijven!

Voordelen voor nu en in de toekomst

Business ConneCT implementeert en integreert de huidige en toekomstige Unified Communications visie en strategie van NEC. Business ConneCT versterkt klantencontacten, verbetert werknemerbereikbaarheid en verlaagt kosten. Met een geïntegreerd Contact Center, telefonist(e) en desk-topfunctionaliteit, garandeert Business ConneCT dat elke klant direct de juiste werknemer bereikt vanaf de eerste keer en elke keer daarna.

Business ConneCT biedt Unified Communications voor een zeer betaalbare prijs

Functionaliteit kan worden gebruikt vanaf één Operator, Contact Center Agent of Employee. Extra functies of meer gebruikers kunnen worden toegevoegd door middel van het activeren van meerdere licenties, dit alles via software.

In het kort

- Contact Center
- Telefonist(e)
- Werknemer
- PC Client
- Mobiele Client
- Aanwezigheidsmanagement
- Uitgebreide telefoongidsen
- Telefoon bediening
- Geïntegreerde voicemail
- Instant Messaging
- Telefoongids op DECT toestel
- Eén centrale server
- Gemakkelijk te installeren
- Centraal management
- Weinig training nodig
- DECT en SMS messaging
- Meertalig
- Uitgebreide rapportage
- Doorschakeling gebaseerd op expertise
- E-mail en gespreks-routing
- Backoffice integratie
- Ondersteunt alle NEC PBX platformen en toestellen



*Start met
Unified Communications
vandaag!*



Contact Center

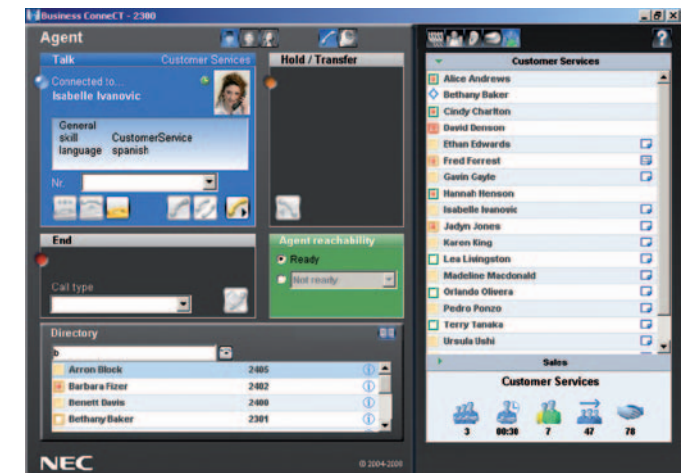
Vergroot klantencontact

Business ConneCT Contact Center routeert gesprekken en e-mails naar de meest geschikte werknemer. Daarmee worden wachttijden teruggedrongen en wordt de motivatie van werknemers verbeterd. Contact Center medewerkers krijgen ook extra informatie, zoals de taal waarin ze een beller moeten begroeten.

Elk gesprek of e-mail bereikt steeds weer de juiste persoon. Elke werknemer, waar hij ook is, kan als agent optreden terwijl hij andere taken uitvoert. Alle agenten zijn geautoriseerd voor het gebruik van geavanceerde Unified Communications functies zoals aanwezigheidsmanagement, Instant Messaging, DECT en SMS messaging.

De Business ConneCT Contact Center mogelijkheden helpen uw bedrijf om de werking van uw Contact Center te controleren. Groepsstatistieken helpen uw bedrijf om de dienstverlening te verbeteren, terwijl uitgebreide rapportagetools inzicht bieden in de prestaties, kosten en trends. Business ConneCT ondersteunt doorschakeling naar de juiste persoon ('skill based routing'). Het verbindt gesprekken door naar agenten waarvan de expertise het best overeenkomt met de vraag van de klant. Als er geen deskundige agent aanwezig is, zullen gesprekken automatisch worden doorgeschakeld naar alternatieve opties.

Het doorschakelen van gesprekken of e-mails kan gemakkelijk worden geconfigureerd aan de hand van een klok en kalender, aan de hand van specifieke klantgerichte kenmerken zoals taal, onderwerp, informatie uit het verleden, identificatie van specifieke deskundigheid van een werknemer en aanwezigheid. Kortom, het Contact Center laat zich optimaal afstellen op uw specifieke behoeften. Business ConneCT geeft u de kans om de prestaties van uw bedrijf te verbeteren via back office integraties met CRM- en ERP-oplossingen.



Voordelen Contact Center

Met Business ConneCT zult u onmiddellijk verbeteringen realiseren voor uw bedrijf

- **Verbeter klanttevredenheid**
Eén contactpunt; één nummer of één e-mail adres; geautomatiseerde 'telefoniste' functie.
- **Verbind uw klanten meteen door met de juiste persoon**
Schakel gesprekken of e-mails door naar de juiste deskundige agent;
Schakel belangrijke klanten steeds door naar dezelfde persoon.
- **Verlaag wachttijden en aantal 'gemiste' gesprekken**
Geef wachtrijsmededelingen en opties om teruggebeld te worden of om een Voicemail achter te laten;
Rapportage zorgt voor belangrijke informatie waarmee u uw Contact Center verder kunt optimaliseren.
- **Bied 24/7 dienstverlening aan**
Belangrijke klanten worden doorverbonden, ook buiten werktijden;
Overige klanten kunnen andere opties aangeboden krijgen, zoals Voicemail.
- **Eén consistent en professioneel gezicht naar de klant toe**
Mededelingen aangepast aan uw behoeften.
- **Klantgerichte, accurate en professionele antwoorden leiden tot een groei van uw inkomsten**
Klantinformatie is zichtbaar op de agent user interface.
- **Minimaliseer de impact op uw organisatie**
Een volledige set van diensten onder eenzelfde vlag! Minimale gebruikerstraining, een intuïtieve gebruikersinterface.
- **Schaalbaar om toekomstige groei te faciliteren**
Mogelijkheid van toevoegen agents, supervisors en functies door licenties toe te voegen.
- **Verbeter de efficiëntie en productiviteit van uw werknemers en verlaag de kosten**
Vrij/bezet status en aanwezigheidsstatus van collega's, wisseling van rollen, flexibele werkplekken, speciale aandacht voor terugkerende klanten; instant messaging; geïntegreerde wallboard informatie en 'Agent Group Display'.



In het kort

- Agenten die PC gebruiken
- Agenten die telefoontoestel (geen PC) gebruiken
- Doorschakeling op basis van deskundigheid
- Interactive Voice Response
- Wachtrij mededelingen
- Email doorschakeling
- Auto 'Attendant'
- Muziek tijdens het wachten
- Inbound
- Outbound
- Real-time monitoring
- Rapportage
- Instant messaging
- SMS Tekst en DECT messaging
- Groep statistieken
- Flexibele werkplekken
- Wizards en intuïtieve tools om uw Contact Center op te starten



Monitor en verbeter uw bedrijfsproces

Business ConneCT zorgt voor de middelen om uw communicatiestromen te monitoren, te analyseren en aan te passen met het doel het proces van uw organisatie op een gemakkelijke en intuïtieve manier te optimaliseren.

- Haal meer uit uw agenten door hun deskundigheid te integreren met de routing van gesprekken.
- Meet de productiviteit van uw agenten, klantengedrag en de trends in de dienstverlening.
- Voeg agenten toe wanneer u ze het meest nodig hebt en verbeter zo de prestaties van uw Contact Center.
- Beheer de doorschakeling van inkomende gesprekken (en e-mails) op een flexibele, gemakkelijk aan te passen manier. En natuurlijk kunt u real-time zien wat er aan de hand is in uw Contact Center. Business ConneCT biedt een dashboard aan (met informatie over prestaties, totaal aantal gesprekken, de lengte van de wachtrij), een plattegrond met de status per agent en de status van de groep.
- Uitgebreide rapportagemogelijkheden geven u inzicht in de historie van de prestaties van uw Contact Center en geven u de middelen om het niveau van uw inbound en outbound dienstverlening te optimaliseren. Rapporten geven u een compleet beeld van klantenvragen en de prestaties van agenten. Ze stellen u in de gelegenheid bij te sturen voor optimale prestaties.



*Met Business ConneCT zult u
onmiddellijk verbeteringen realiseren
voor uw bedrijf*



Operator

Betere dienstverlening en tevreden klanten

Met Business ConneCT kunnen alle geautoriseerde werknemers als telefonist(e) functioneren, bellers doorverbinden, berichten behandelen en werknemers opzoeken. Omdat er maar één gebruikersinterface is kunnen telefonisten gemakkelijk taken combineren met andere werkzaamheden.

Doordat Business ConneCT intuïtieve iconen, een uitgebreide telefoongids en verschillende messaging faciliteiten combineert, biedt het professionele bedienpost-functionaliteit aan elke gebruiker. Verschillende wachtrijen geven in één oogopslag aan waar een oproep vandaan komt. Bijvoorbeeld extern, intern of doorgeschakeld. Gesprekken worden altijd doorgeschakeld naar de juiste persoon, omdat de telefonisten kunnen zien welke persoon de beller wil bereiken en welke collega's aanwezig zijn met een bepaalde expertise. Daarnaast kunnen telefonisten via de wachtrij-informatie gemakkelijk specifieke bellers zien en kunnen ze op maat reageren (VIPs, terugkerende bellers en dergelijke).

Een specifieke toepassing van de Operator ligt in de hotel markt. Business ConneCT heeft een standaard integratie met de 'middleware' oplossing van Tiger® en FCS® (middleware wordt gebruikt om met een hotel management systeem te communiceren). Met deze integratie heeft de Business ConneCT Operator real-time informatie over check-in / check-uit status van een gast, inclusief extra uitgebreide informatie over de gast zoals taal en VIP status.

De Business ConneCT telefonist(e) is te gebruiken door slechtzienden met behulp van speciale brailregels, stembegeleiding of beeld vergrotingsprogramma. Business ConneCT maakt Unified Communications bereikbaar voor alle telefonisten in elke organisatie.



Voordelen Operator

Met Business ConneCT zult u onmiddellijk verbeteringen realiseren voor uw bedrijf

- **Verlaag de kosten door een efficiënter gebruik van bestaande telefonisten**
Alle werknemers kunnen als telefonist(e) optreden en kunnen meehelpen in piekuren;
Er is minder behoefte aan full time telefonisten.
- **Meer inkomende gesprekken kunnen worden behandeld in een bepaalde tijd**
Snelle afhandeling van gesprekken door een geïntegreerde telefoongids en intuïtieve gebruikersinterface;
Alle informatie in één overzicht.
- **Adequate reacties bij inkomende gesprekken leiden tot een groei in uw omzet**
Optimale en vriendelijke respons;
Verminderde wachttijden, meer klanten worden geholpen.
- **Verbeterde dienstverlening en tevreden klanten**
Prioriteit aan gesprekken van belangrijke klanten, verminderde wachttijden;
Professionele en persoonlijke dienstverlening.
- **Meer inkomende gesprekken worden behandeld door een efficiëntere inzet van uw telefonisten**
Gedetailleerd overzicht van de wachtrijen;
Toegang tot communicatiemiddelen zoals SMS, DECT en instant messaging.
- **Bespaar tijd en informeer de klant meteen met de juiste informatie**
Klanten krijgen een mededeling over de wachtrij, inclusief terugbelopties;
Aanwezigheidsmanagement zorgt ervoor dat telefonisten klanten correct informeren.
- **Verminder het aantal keren dat een klant wordt doorgeschakeld**
Aanwezigheidstatus van de gebelde persoon is bekend voordat een oproep wordt doorgeschakeld;
Alternatieven zijn meteen bereikbaar.
- **Verminder het aantal gemiste gesprekken**
Aanwezigheidstatus van de gebelde persoon zorgt er voor dat u deze bij de eerste keer bellen meteen bereikt.
- **Omdat de user interface gemakkelijk werkt, is er minder training voor telefonisten nodig**
Eén intuïtieve user interface voor alle gebruikers;
Korte inwerktijd nodig.



In het kort

- Gemakkelijke en snelle wachtrijafhandeling
- Intuïtieve gebruikers interface
- Uitgebreide informatie van de beller
- “Drag and drop” bediening
- Toetsenbord snelkoppelingen
- Selectieve beantwoording
- Flexibele werkplekken
- Centrale telefoongidsen
- Real-time aanwezigheidstatus
- Instant Messaging
- DECT en SMS messaging
- User interface voor slechtzienden
- Geïntegreerde Outlook kalender
- Integratie met hotel managementsysteem
- Centrale bedienpost voor PBX netwerken
- Meertalig
- Wachtrij meldingen



Employee

Verbeterde efficiëntie en productiviteit

Business ConneCT zorgt voor noodzakelijke informatie voor alle werknemers, inclusief telefonisten en Contact Center agenten, zoals de naam, het nummer en de foto van de beller (indien deze beschikbaar is). Daarnaast is er een lijst die informatie geeft over alle gesprekken, zoals de laatst gebelde nummers en Voicemail berichten. Terugbellen is gemakkelijk: u klikt op een naam in de contactenlijst. Ook voicemail is heel eenvoudig te gebruiken. En door het doorsturen van gesprekken naar een mobiele telefoon, kunnen uw werknemers 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar zijn voor uw klanten. Alle binnenkomende gesprekken worden meteen in een pop-up venster aangegeven. Dit zorgt ervoor dat werknemers dat gesprek efficiënt via hun computerscherm kunnen behandelen. Standaardfuncties, zoals het in de wacht zetten, doorschakelen en een gesprek beëindigen zijn met één muisklik te bedienen. Het opzetten van een conference call met drie personen is heel eenvoudig.

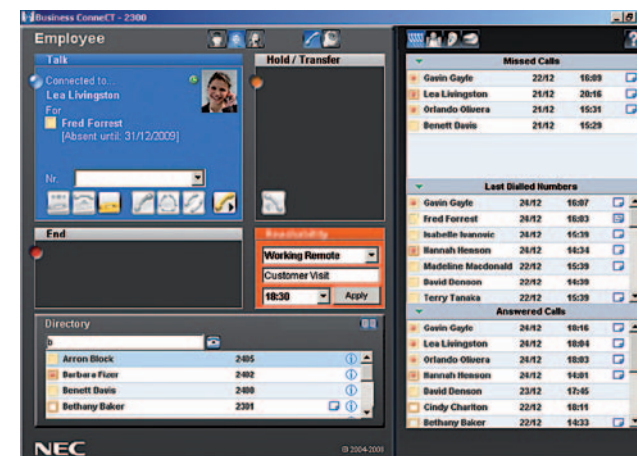
Wanneer werknemers niet op hun werkplek zijn, schakelt Business ConneCT hun gesprekken door naar een collega en daarbij wordt gezorgd voor extra informatie over de reden van de doorschakeling. Aanwezigheidsinformatie geeft gebruikers de mogelijkheid om te controleren of collega's aanwezig of bezet zijn en wanneer ze weer bereikbaar zullen zijn, voordat een gesprek wordt doorverbonden.

Business ConneCT geeft gebruikers toegang tot verschillende telefoongidsen. Naast de centrale telefoongids van het bedrijf zelf, kunnen werknemers hun eigen persoonlijke lijst van

contacten maken. Verder kunnen ook externe en online telefoongidsen worden geïntegreerd.

In bepaalde gevallen kan voicemail een betere optie zijn. Business ConneCT heeft een ingebouwde voicemail. Het gebruik daarvan, inclusief passende begroetingen, kan óf gestuurd worden door de Business ConneCT kalender en bereikbaarheidsinstellingen óf door de Microsoft® Outlook kalender. Instant messaging tussen Business ConneCT gebruikers (en DECT en SMS-berichten) zorgt voor een alternatieve manier van contact leggen met een collega wanneer hij of zij aan de telefoon is of in een bespreking zit.

U heeft vast gehoord over Microsoft® Office Communications Server? Business ConneCT Employee biedt eenzelfde soort functionaliteit en meer dan dat voor een betaalbare prijs.



Voordelen Employee

Met Business ConneCT zult u onmiddellijk verbeteringen realiseren voor uw bedrijf:

- **Klanttevredenheid verbeteren**

U krijgt de middelen om uw klanten op een professionele en persoonlijke manier te helpen.

- **Bereikbaarheid verbeteren van uw werknemers**

Regel hoe (handmatig, via de ingebouwde kalender of Microsoft® Outlook) en waar (Voicemail, mobiele nummer, secretaresse, thuisnummer) u wilt hebben dat uw werknemers bereikt kunnen worden;

Voor uw mobiele werknemers: uitgebreide ondersteuning van DECT toestellen (centrale telefoongids, messaging) en mobiele telefoongebruikers.

- **Verbeter de efficiëntie en productiviteit van uw werknemers**

Pop-up tijdens inkomende gesprekken, geïntegreerd met back office applicaties;

Bel vanuit Microsoft® Outlook, Microsoft® Office en webpagina's;

Doorzoek snel de telefoongids met real-time telefoonstatus en aanwezigheidsinformatie;

Veilige instant messaging binnen het bedrijf;

Maakt integratie met CRM en ERP oplossingen mogelijk.

- **Ondersteunt flexibele werkplekken**

Tijdens drukke perioden kunnen sommige werknemers als Business ConneCT Agenten of telefonisten functioneren;

Werkplek op andere locatie (als u gebruik maakt van de softphone van NEC in combinatie met Business ConneCT Employee).

- **Overal op elk toestel**

Toegang tot het telefoonboek inclusief bereikbaarheidsindicatie en "Click-to-Dial" is toegankelijk vanaf een DECT toestel, XML Telefoon en bijna elk type mobiele Smart Phone.

Verder zijn de lijst van gemiste oproepen, Voicemail en aanwezigheidsmanagement toegankelijk vanaf IP toestellen.



In het kort

- PC Client
- Mobiele Client
- Controle over telefoontoestel
- Uitgebreide telefoongidsen
- Drie-partij schakeling
- Uitgebreid aanwezigheidsmanagement
- Lijst gemaakte en gemiste gesprekken
- Instant messaging binnen het bedrijf
- Op aanwezigheid gebaseerde telefonische bereikbaarheid
- Voicemail
- Unified messaging naar alle e-mail systemen
- DECT en SMS messaging
- Ondersteuning van veel talen
- Outlook® kalender integratie
- Outlook® contacten integratie
- Online help
- Buddy lijst
- 1 intuïtieve en consistente user interface





Telefoongidsen

Business ConneCT geeft alle gebruikers toegang tot up-to-date en uitgebreide telefoongidsen die ook de telefoon- en aanwezigheidstatus laten zien. Naast de telefoongids van het bedrijf kunnen werknemers hun eigen buddylijst bijhouden. De telefoongids bevat niet alleen naam en telefoonnummer, maar ook meer dan 80 andere contactgegevens inclusief foto.

Name	Number	Alternative number	Location
Arron Block	2405	0205578262	Amsterdam-K432
Barbara Fizer	2402	0209874038	Amsterdam-A342
Bennett Davis	2408	0202784848	Amsterdam-S344
Bethany Baker	2301	0320463266	Amsterdam-K532
Bonnie Gray	2408	0644323455	Amsterdam-A504
Dwight Brooke	2404	+442036264326	London H498
Helen Brown	2401	+442087467364	London-T554
Jared Runtz	2408	0209874342	Amsterdam-K532

U kunt externe en online telefoongidsen integreren. Wilt u een tafel voor een zakelijke lunch reserveren? Eén muisklik in de online Gouden Gids en u belt automatisch het gewenste restaurant. U kunt uw contacten direct vanuit Microsoft® Outlook of Office en ook TAPI applicaties bellen met een simpele muisklik.

De Business ConneCT telefoongids kan ook gebruikt worden op DECT handsets, mobiele telefoons en XML toestellen om een echte centrale telefoongids aan te bieden inclusief telefoon- en aanwezigheidstatus.

De Business ConneCT telefoongids kan gekoppeld worden met andere bestanden zodat het perfect past in uw bedrijf. Het biedt integratie aan met MA4000 (NECs management systeem), maar ook met Microsoft® Active Directory. Hiermee creëert u één centraal punt voor het beheren van alle gebruikersgegevens.



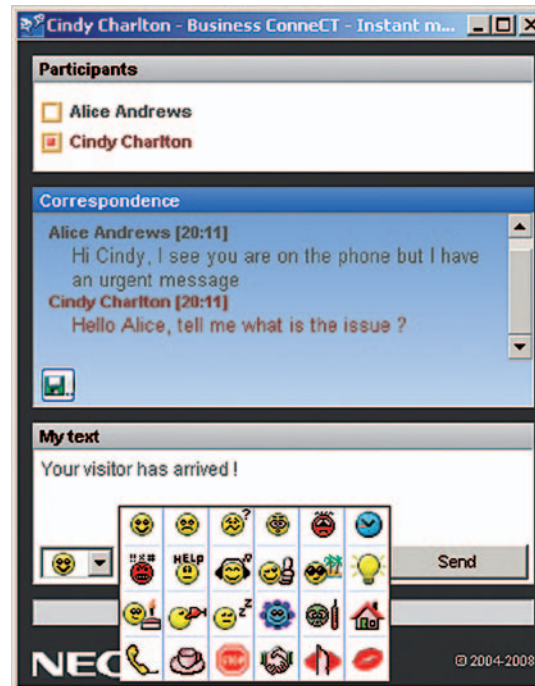
Messaging

Mobiele werknemers, zoals personeel in grote gebouwen als ziekenhuizen, universiteiten, warenhuizen en dergelijke, zullen profijt hebben bij de mogelijkheid van het versturen van berichten naar DECT toestellen of mobiele telefoons. Met DECT en SMS messaging kunt u mensen bereiken die niet in staat zijn op dit moment een telefoongesprek te voeren.

Instant messaging tussen Business ConneCT gebruikers is een alternatieve manier van contact leggen met een collega terwijl hij of zij aan de telefoon is of in een vergadering zit. Het kan ook gebruikt worden door een telefonist(e) als een manier om informatie door te geven, terwijl het voor een werknemer die ver van kantoor werkt communicatiekosten bespaart. Geef bijvoorbeeld niet mondeling moeilijke namen of financiële bedragen door, maar gebruik Instant messaging om dure fouten te voorkomen. Instant messaging zorgt voor een veilig alternatief voor de gebruikelijke publieke IM tools.

Het versturen van een tekst of e-mail bericht is even gemakkelijk als het kiezen van een gebruiker (ergens in de Business ConneCT gebruikersinterface – dat kan in de telefoongids zijn of in de lijst gemaakte of gemiste gesprekken): een rechter muisklik en u kiest 'Verstuur bericht naar telefoon'.

Business ConneCT heeft een voicemail-systeem. Dit stelt u in staat om uw voicemailberichten te beheren op diverse manieren: gebruikers hebben toegang tot voicemailberichten vanaf elke telefoon, PC of hun e-mail inbox (Unified Messaging).



De voicemail begroeting is door uzelf aan te passen en hangt zelfs af van de aanwezigheidstatus van de gebruiker van de voicemail box. Bijvoorbeeld: wanneer een gebruiker in een vergadering zit, zal een beller het volgende horen: "Ik zit nu in een vergadering. Laat a.u.b. een bericht achter."

In het kort

- Alarmeringsberichten
- Veilige Instant messaging
- Emoticons
- Web links
- DECT messaging
- SMS tekst messaging
- Instant messages worden gearchieveerd op uw PC



Aanwezigheidsmanagement

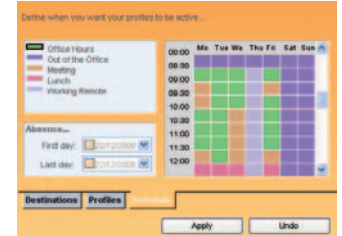
Uitgedaagd door de eisen van onze economie, vereisen bedrijfsprocessen onmiddellijke bereikbaarheid van informatie, efficiënte en effectieve samenwerking tussen mensen en een snelle reactie naar de markt toe – waar dan ook, wanneer dan ook.

De huidige maatschappij verwacht dat werknemers – zo niet persoonlijk, dan virtueel – bereikbaar zijn. De aanwezigheid of bereikbaarheid van een persoon én hoe daarmee om te gaan is extreem belangrijk geworden. Business ConneCT biedt u daarom iets aan wat wij noemen: de kracht van aanwezigheid.

Aanwezigheidsmanagement gaat over het zichtbaar maken van iemands aanwezigheidsstatus. Iemands status kan bijvoorbeeld 'Ik zit niet achter mijn bureau' zijn.

Dankzij de naadloze integratie van Business ConneCT met systemen als PBXen en elektronische kalenders, zijn statusveranderingen geheel automatisch te regelen. Het combineren van telefonie-en

aanwezigheidsstatus en een brede keuze uit communicatiemethoden is waar het om draait. Als een gebruiker eenmaal zijn aanwezigheidsprofiel heeft aangepast, wordt zijn bereikbaarheid meteen zichtbaar voor andere Business ConneCT gebruikers en binnenkomende gesprekken worden dan automatisch doorgeschakeld. Integratie met kalenderapplicaties, zoals Microsoft® Outlook, updaten deze aanwezigheidsstatus automatisch.



Mobiele Client

Unified Communications op uw mobiele telefoon

Veel werknemers vandaag de dag willen niet alleen de vrijheid om te bewegen en te werken vanuit verschillende locaties binnen het kantoor, maar wensen ook mobiliteit buiten het kantoor, bij de klant of onderweg.

De Business ConneCT Mobile Client combineert Unified Communications en Mobiliteit om productiviteit naar een nieuw niveau te brengen. Het biedt een geavanceerde oplossing die werkt met de meeste mobiele telefoons, waardoor het een echte uitbreiding is van de (bestaande) telefonie-infrastructuur binnen de organisatie.

De Mobile Client geeft mobiele werknemers dezelfde Business ConneCT mogelijkheden op hun mobiele telefoon als ze gewend zijn op hun kantoor-PC, waaronder de aanwezigheids-pictogrammen om ervoor te zorgen dat ze ook buiten kantoor in de communicatie betrokken blijven.

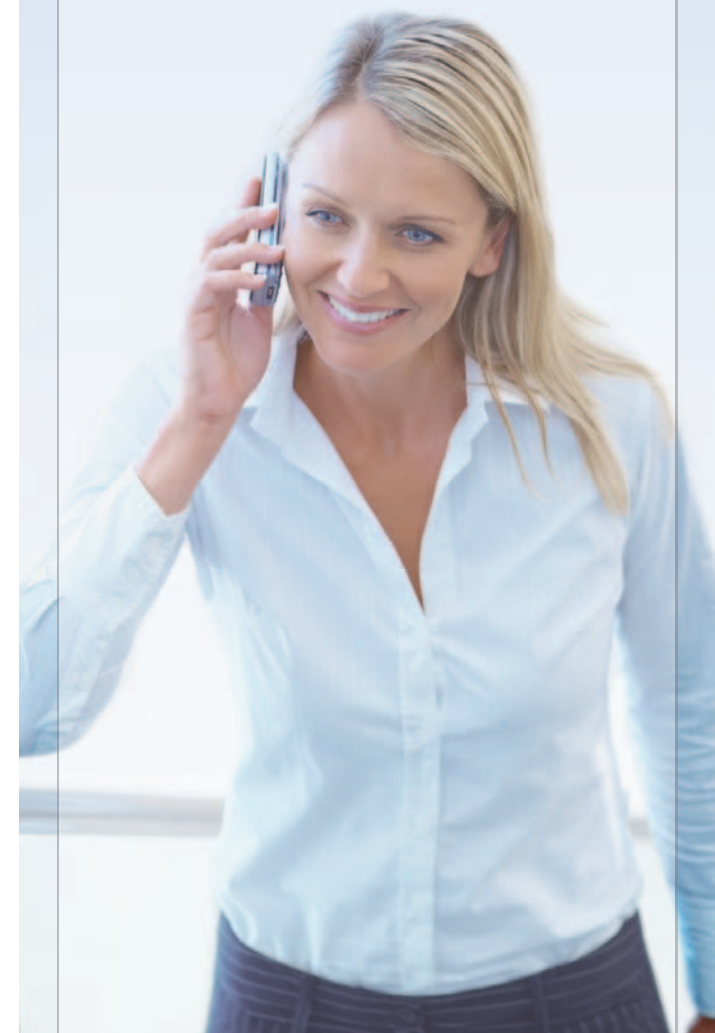


De Mobile Client biedt de volgende krachtige functies op mobiele telefoons:

- 1 telefoonnummer op uw visitekaartje
- Blijf in contact met uw klanten vanaf elke locatie
- Toegang tot de bedrijfs-, externe- en persoonlijke telefoongids
- Aanwezigheidsoverzicht van uw collega's
- Click-to-Dial uit het telefoonboek
- Geen software installatie op de mobiele telefoon
- Bespaar geld op GSM-kosten
- Het opzetten van het gesprek gebeurt via uw PBX
- Uw collega's kunnen uw status in real-time te zien
- Beheer uw aanwezigheid terwijl u onderweg bent
- Bedien uw telefoon omleidingen en Voice Mail
- De telefoniste weet of u bezet bent op uw mobiele telefoon
- Het werkt op vrijwel elke mobiele smart telefoon
- Geen extra hardware of software vereist
- Ingebouwde beveiliging houdt uw gegevens veilig

De Business ConneCT Mobile Client zal helpen de productiviteit te verbeteren, de kosten te verlagen en uw medewerkers meer flexibiliteit te geven om de balans tussen werk en privé beter te managen.

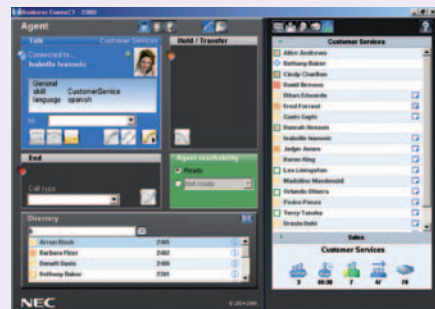
*Maak mobiele communicatie
eenvoudiger en verhoog
de mobiele productiviteit*





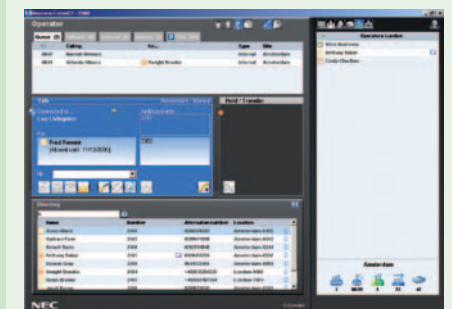
Contact Center

Max 175 gelijktijdige Agenten	Unified Messaging
Agenten werken via PC	Agent scherm pop-ups
Agenten werken via toestel	Desktop CTI
Doorschakelen gebaseerd op expertise	Free seating
Auto 'telefoniste' / IVR	Configuratie wizard
Multi-supervisor	'Preview' bellen
Status informatie	'Power' bellen
CRM integratie	Meertalig
Instant messaging	DECT messaging
Desktop CTI	SMS messaging
Flexibele werkplekken	Snel zoeken in telefoongids
Outbound	Na gesprek informatie verwerken
E-mail doorschakeling	Kwalificatie van de beller
Database integratie	Gereed/niet-gereed status
Wallboard	Agent Groepsstatistieken
Configuratieprogramma	Talen:
Uitgebreide Supervisor suite	Braziliaans, Catalaans, Chinees, Deens,
Plattegrond	Duits, Engels, Frans, Grieks, Italiaans,
Monitoring	Japans, Nederlands, Portugees,
Alarmen	Russisch, Spaans, Turks, Zweeds
Dienstverlening niveaus	
Groep status	
Dashboard	
Rapporteren	
Open standaarden	
Automatische antwoord op e-mail	
Begroeting van beller	
Muziek tijdens wachten	
Teruggebeld worden	
Multi-site	
Voicemail	



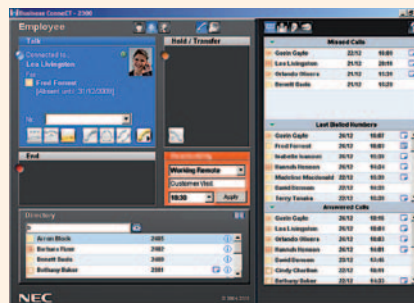
Operator

Max 30 gelijktijdige telefonisten	Intuïtieve gebruikersinterface
Goed hoorbare (geluids)melding van inkomende gesprekken	Instant messaging
Wachtrij info: Eén rij of meerdere rijen	DECT messaging
Externe/Interne gesprekken	SMS messaging
Directe/Fallback gesprekken	Braille ondersteuning
Aantal wachtenden	Waarschuwing laatste telefonist(e)
Naam of nummer van wachtenden	Desktop pop-ups
Voor wie is gesprek bedoeld ?	Configuratie wizard
Tijdsduur van gesprekken	Automatische groepsselectie
Telefonist(e) die gesprek hiervoor behandelde	Meerdere skins van gebruikersinterface
Gesprekken behandelen:	Talen: Braziliaans, Catalaans, Chinees, Deens,
Beller terughalen uit wachtrij	Deens, Duits, Engels, Frans, Grieks,
Bepaal welk gesprek u opneemt	Italiaans, Japans, Nederlands,
Beantwoorden/Wacht/Shuttle/(blind)Doorverbinden/Navraag	Portugees, Russisch, Spaans,
Verbreken 1 of 2 partijen	Turks, Zweeds
Break-in	Hotel integraties
Cam on Busy	
Short cut keys, drag & drop, point & click	
Busy Lamp Field: Aanwezigheid- en telefoonstatus van alle gebruikers	
Gelijktijdige real-time status tot 4000 nummers	
Klik om te bellen/door te schakelen of e-mail te versturen	
Fullscreen overzicht of pop-up tijdens inkomende oproep	
Dag/nacht modus met overloop	
Flexibele werkplekken	
Statistieken telefonisten groep	
Integratie Outlook kalender	
Rapportages	
Integratie van berichten	
Geavanceerd zoeken in telefoongidsen	
Publieke standaarden	



Employee

Max. 2.000 werknemers in 'light' modus
 Real-time telefoonstatus en aanwezigheidsinformatie
 Max. 2.000 mailboxgebruikers
 Desktop Call control
 Beantwoorden/Wacht/Shuttle/(blind)Doorverbinden/Navraag
 Aanwezigheidsmanagement
 Aanwezigheidsdelegatie
 Telefoongids Bedrijf, Extern, Internet/Web
 Persoonlijke/sneltoetsen
 Beheer toestel
 Klik-om-te-bellen integraties
 Lijst gemaakte, gemiste en beantwoorde gesprekken
 Groep overzicht
 Instant messaging
 DECT en SMS messaging
 Voicemail en Unified messaging
 Voicemail geïntegreerd met aanwezigheidstatus
 Mogelijkheden om met drie partijen telefonisch te vergaderen
 Online help
 Outlook kalender integratie
 Ingebouwde kalender
 Mobiele Client voor mobiele Smart Telefoon
 DT XML Client voor DT710, DT730 en DT750
 Telefoongids van het bedrijf op DECT handset
 Meerdere kleuren van gebruikersinterface
 Desktop pop-ups
 Talen: Braziliaans, Catalaans, Chinees, Deens, Duits, Engels, Frans, Grieks, Italiaans, Japans, Nederlands, Portugees, Russisch, Spaans, Turks, Zweeds



Server en Client PC's

Server platform	
Besturingssystemen	Windows Server 2008 Windows Server 2003 R2 or Web Editie Windows XP Professional voor configuraties met één of twee telefonisten
Database engines	Microsoft SQL 2005/2008 Express Microsoft SQL Server 2005/2008 Standaard Editie
Processor	2.4 GHz of beter
Geheugen	1 - 4 GB RAM
Client platform	
Besturingssystemen	Windows 7 Windows XP Professional Windows 2003 Server Windows Vista Business / Ultimate Edition Internet Explorer 7 of 8 .Net Framework 2.0
Processor	1 GHz
Geheugen	512 MB RAM

Communicatie Servers

UNIVERGE® SV8100	Stand-alone Netwerk tot 50 sites via Netlink
UNIVERGE® SV8300 2000 IPS, NEAX 2000 IPS	Stand-alone Remote PIM configuraties Netwerk tot 16 sites met CCIS Met een mix van SV8300 en 2000 IPS via CCIS
SV8500 / 2400IPX / SV7000	Stand-alone / Dual server / Networked (via FCCS)
SIP@Net / iS3000	Stand-alone / Networked (via IPVN (DPNSS, PVN), IMP)

Noot: Functionaliteit kan verschillen per PBX platform. Niet alle grenzen kunnen tot het maximum tegelijkertijd op dezelfde server gebruikt worden. Dit hangt af van de configuratie van Business Connect en het bedrag.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met uw lokale NEC vertegenwoordiger of:

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

Empowered by Innovation

NEC



Over NEC Unified Solutions, Inc.: NEC Unified Solutions helpt bedrijven hun zakelijke processen te integreren via innovatieve software, applicaties, ontwikkelingshulpmiddelen en diensten. NEC biedt een volledige portfolio voor geïntegreerde communicatie, draadloze, spraak-, gegevens- en beheerdiensten, zowel als systeemintegratie en applicatieontwikkeling. NEC Unified Solutions, een volle dochteronderneming van NEC Corporation of America, levert zijn diensten aan Fortune 1000 en verschillende mkb's wereldwijd in verticale sectoren als de gezondheidszorg, het onderwijs en de overheid. Meer informatie vindt u op www.nec-unified.com

30-089-01 Mei 10 © 2010 Copyright NEC Unified Solutions. De hier beschreven producten en services zijn niet beschikbaar in alle landen. Met het oog op de continue verbetering zijn wijzigingen aan deze specificatie zonder voorafgaande kennisgeving voorbehouden.