

The Smart Enterprise

Orchestrating a brighter world

NEC

Systeme de communication

SL2100

L'excellence intégrée

Des communications
intelligentes de 5 à 100+
utilisateurs





Contents

- 3 Le personnel « sur demande »
- 5 Options de mobilité intelligentes
- 6 10 valeurs ajoutées du SL2100
- 7 Équipe connectée, clients connectés
- 8 Une multitude de fonctionnalités au bout de vos doigts
- 9 Combinés SL2100
- 10 Le SL2100 en action
- 12 Applications intégrées
- 14 Applications avancées – MyCalls
- 15 Vue d'ensemble du système SL2100

Communications intelligentes de 5 à 100+ utilisateurs

Notre façon de faire des affaires et de communiquer évolue à toute allure. La mobilité est devenue la norme. Les attentes des clients sont de plus en plus importantes tandis que les budgets s'amenuisent de jour en jour.

Le SL2100 galvanise votre équipe. À son tour, cette dernière crée une expérience client positive, qui se traduit par une fidélisation.

Les nombreuses fonctionnalités de cette solution la rendent extrêmement rentable. Grâce à ses capacités VoIP, elle met les communications unifiées à la portée des petites entreprises ou peut offrir une solution TDM fiable et totalement parée pour l'avenir. Elle entraîne également des économies considérables, avec des fonctionnalités largement supérieures à celles de solutions hébergées alternatives.

Votre entreprise ne peut se permettre aucune interruption. Vos communications non plus. Le SL2100 offre une solution fiable, « toujours active », avec moins de matériel, de licences et d'entretiens, donc moins de soucis.

Le personnel « sur demande »

Avec l'avènement de toutes ces technologies de communication sur le marché, les clients s'attendent à pouvoir joindre l'interlocuteur adéquat pour obtenir des réponses et informations immédiates - sans devoir laisser un message.



Un excellent rapport qualité/prix

Des communications performantes à tarif réduit, pour ne payer que ce dont vous avez besoin. Avec une évolutivité parfaite au fil de votre expansion.



Restez connecté

Etre joint via un numéro unique, les combinés mobiles DECT, les possibilités de conférence intégrées et la messagerie vocale permettent aux collègues et clients de rester informés et connectés.



Facilité d'emploi

Des applications et fonctionnalités intuitives que toute votre équipe peut aisément utiliser pour accroître sa productivité. Sans interruption, grâce à l'installation aisée.



Applications intégrées

Inclut un portefeuille d'InApps (Applications embarquées) diversifié et étendu. Outre leurs avantages commerciaux irréfutables, ces applis intégrées/embarquées n'exigent pas de PC ou de serveur externes.



« Augmentez vos niveaux de service à la clientèle et vous étendrez vos activités »

Options de mobilité intelligentes

Les travailleurs mobiles d'aujourd'hui sont tributaires d'outils de communication adaptés aux lieux de travail flexibles et permettant un roaming gratuit où qu'ils soient. Le SL2100 maintient votre équipe connectée sans escalade des frais professionnels mobiles.



Bureau distant/à domicile

Les utilisateurs bénéficient d'une expérience téléphonique exhaustive et d'un surcroît de flexibilité pour leur bureau à domicile. Parmi les avantages figurent les économies et gains de temps inhérents aux déplacements, et même les coûts liés au lieu de travail.

- > Les combinés de bureau (Desktop) IP permettent d'accéder aux fonctionnalités du système depuis le domicile : répertoire de la société, transfert d'appels, etc.
- > InUC permet une collaboration totale, en ce compris la vidéoconférence, le partage de documents, ainsi que les services de MI (Messagerie Instantanée) et de gestion des présences



Sur site

La gamme DECT de NEC propose un large éventail de combinés pour tous les besoins professionnels, du téléphone robuste pour les environnements potentiellement exigeants au combiné IP intelligent ultrasophisticé avec de multiples fonctionnalités.

- > Une véritable mobilité sur site qui optimise l'efficacité et la productivité – d'où une clientèle plus satisfaite
- > Une solution intra-bâtiment sans fil rentable, fondée sur une technologie éprouvée



Sur la route

Utilisez votre smartphone en tant que poste téléphonique du système avec contrôle des appels. Si le smartphone n'est pas connecté en raison d'une absence de réseau, le SL2100 peut assurer le roaming en transférant les appels vers votre numéro mobile.

- > Mobile Extension – 4 licences-utilisateur incluses
- > Économies sur les coûts mobiles – réduisez les coûts d'appel et tirez le meilleur parti des investissements disponibles
- > Être joint via un numéro unique

Economisez et gagnez du temps... sans soucis

Les budgets et investissements jouent un role crucial dans toute entreprise



10 valeurs ajoutees du SL2100

- 1 Plus de fonctionnalites integrees** – Autrement dit : moins de licences, moins de materiel et moins de suppléments à payer. Le SL2100 se developpe egalement avec votre entreprise, via des actualisations rentables et evolutives.
- 2 L'eventail d'InApps (InUC, InGuard, In Reports, InHotel) est deja integre** – pas besoin d'un serveur PC supplémentaire, et activation aisée par le biais de licences.
- 3 La tete dans les « nuages » ?** Une solution sur site au lieu d'une solution hébergée, d'où une réduction voire une suppression des frais d'abonnements mensuels.
- 4 BYOD** : les applis InUC et ST500 vous permettent d'utiliser votre propre smartphone, tablette, etc.
- 5 Protection InGuard contre la fraude téléphonique** : permet d'éviter des coûts potentiellement énormes à la société.
- 6 Réduction des frais de téléphonie mobile** : L'appli et le Mobile Extension pour smartphone du ST500 permettent d'utiliser votre mobile pour les appels du système téléphonique.
- 7 Hot-desk** : les équipes mobiles telles que les commerciaux de terrain n'ont pas besoin de combinés individuels – partagez les frais de matériel.
- 8 Prévention des éventuels litiges** : L'enregistreur d'appels (« Call recorder ») MyCalls prouve qui a dit quoi, avec une sécurité par cryptage.
- 9 Faibles besoins de maintenance IT** : minimisez les frais IT via un système sans soucis ni entretien. Et grâce à cette solution parfaitement fiable, réduisez les coûts inhérents aux temps d'arrêts ainsi que les pertes d'affaires potentielles.
- 10 Système d'audioconférence intégré** : économisez sur les frais de déplacement et même d'hôtels.

Équipe connectée, clients connectés

Commercial interne

La fonctionnalité de Standard Automatique (« Auto-Attendant ») permet aux appelants d'être pris en charge puis transférés vers le département correct. Ainsi, je suis le seul à recevoir les appels qui me sont destinés.



Employé de bureau

Grâce à la fonction « Conférence », je peux configurer très vite et sans effort une réunion virtuelle pour des collègues, où qu'ils soient. Cela permet de prendre plus rapidement des décisions commerciales, tout en réduisant les frais et temps de déplacements.

Help-desk / Centre de contact

Avec le panneau mural InReports, les statistiques d'appels sont actualisées en temps réel.

Les centrales d'appels plus avancées utilisant MyCalls Call Manager peuvent consulter des activités, statistiques et alertes plus détaillées concernant les appels.



Gestionnaire d'équipe

Avec InUC, les utilisateurs peuvent actualiser leur statut de présence afin que les autres puissent voir s'ils sont sortis déjeuner, en congé, malades, etc. Le système de chat permet aussi d'établir des communications instantanées entre collègues.



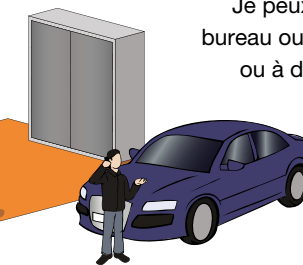
Réceptionniste

L'affichage de l'ID de l'appelant sur mon combiné me permet de l'accueillir comme il se doit et de transférer les appels de numéros familiers directement vers le collègue concerné.



Bureau distant/à domicile

Je peux utiliser mon téléphone de bureau ou mon softphone à distance ou à domicile pour communiquer avec des clients et collègues avec la même commodité que si j'étais au bureau.



Sécurité d'accès

Le Portier Vidéo permet d'identifier les visiteurs avant qu'ils n'accèdent aux locaux. Voyez qui appelle sur un PC ou le téléphone à écran tactile UT890. La sécurité d'accès peut aussi être activée à distance via un smartphone en cas d'absence temporaire.

Utilisateur mobile

Je peux être sur la route et demeurer joignable à mon bureau via un numéro unique sur l'appli mobile ou le mobile extension du ST500. Ainsi, je ne rate aucun appel important.

Une multitude de fonctionnalités au bout de vos doigts

Affichage du nom et du numéro de l'appelant, pour vous aider à réserver l'accueil adéquat

Les touches personnalisables peuvent effectuer de nombreuses fonctions. Exemples :

- > composition abrégée
- > raccourci messagerie vocale
- > « tableau des postes occupés » indiquant le statut d'appel des collègues

Support réglable à 2 positions

Téléphone avec haut-parleur pour écoute mains libres et en groupe

Haut-parleur

Mise en attente

Listes d'appels

Une LED indique les appels entrants, les demandes de rappel et les nouveaux messages vocaux

Transfert d'appel

Fonction « Ne pas déranger »

Touche coupure micro

Augmentation du volume

Menu

Liste de recomposition

Accès au répertoire de l'entreprise / Diminution du volume

Combinés SL2100

- > **Large éventail de modèles** – choix entre IP et numérique, 12 à 24 touches ou auto labellisation, ou combinés sans fil IP DECT
- > **Touches de fonctions personnalisables** – adaptables aux besoins individuels dans votre entreprise
- > **Interface intuitive** – peu ou pas de formation pour le personnel
- > **Adaptateur pour casque sans fil** – permet une connexion aisée à des casques sans fil
- > **Répertoires** – Mise à disposition de répertoires personnels, système et d'entreprise



Combinés numériques et analogiques : contrôle des appels aisé depuis le



Combinés IP : contrôle des appels aisé depuis le bureau, le bureau distant, le bureau à domicile ou le hot-desk

Écran tactile **UT890**



Serveur de communication SL2100 : évolutif de 5 à 100+ utilisateurs



DECT : la liberté du sans-fil pour tout environnement de travail



Station de base IP DECT **AP400c**

Le SL2100 en action

Chaque secteur a ses propres défis en matière de communication et ses « points névralgiques » sur le plan commercial. Voici quelques exemples des solutions apportées par le SL2100.



Soins de santé

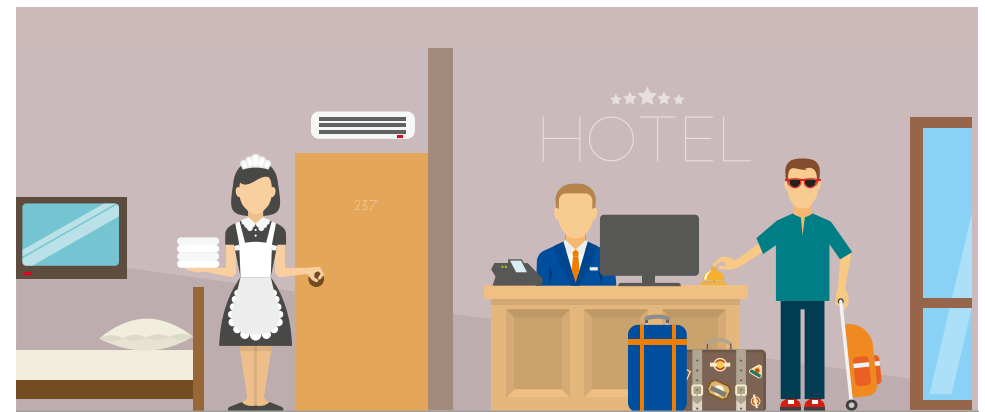
Les cabinets de médecins, centres chirurgicaux et autres organisations de soins de santé reçoivent de nombreux appels.

- > Les messages enregistrés personnalisés permettent aux appelants de s'orienter vers le bon département ou de laisser un message à des fins de prescriptions.
- > Éliminez les coûts d'un service de répondeur via l'e-mail ou des notifications externes au personnel approprié en dehors des heures de bureau.

Petits hôtels/Motels

Les clients peuvent personnaliser divers services tels que la messagerie de la chambre, le réveil téléphonique et la fonction « Ne pas déranger », en plus d'accéder aux services importants via une touche unique.

- > InHotel rehausse les niveaux de service à la clientèle : le check-in et le check-out sont plus rapides et les délais de réponse sont nettement plus courts.
- > Gestion complète des chambres : la restriction d'appels avec affichage du statut en temps réel empêche l'utilisation des téléphones pour des appels à longue distance, sauf par le personnel autorisé.





Restauration et divertissement

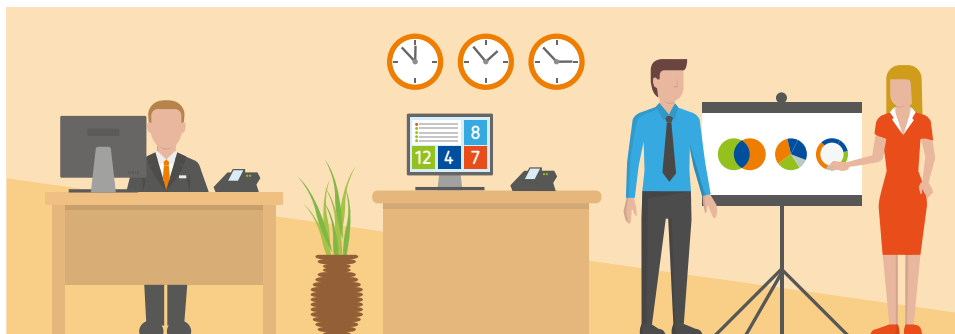
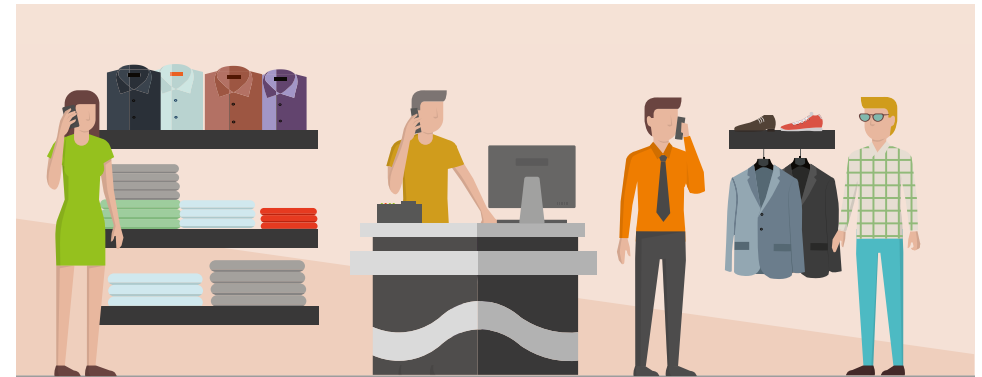
Communiquer efficacement quand vous êtes mobile et au service de clients dans un environnement bruyant et parfois peu éclairé ou dans de multiples bâtiments peut s'avérer difficile.

- > Les options de mobilité, des combinés mobiles aux applis SIP pour smartphone, maintiennent votre connexion où que vous soyez.
- > Les écrans rétroéclairés sont faciles à consulter dans les zones peu éclairées.
- > Le Standard Automatique (« Auto Attendant ») libère du personnel pour aider les clients sur site.

Vente au détail

Gérez les appels entrants avec simplicité tout en servant les clients en magasin.

- > Grâce aux messages préenregistrés, les appelants obtiennent rapidement les informations dont ils ont besoin (adresse du magasin, heures d'ouverture, etc.) sans interruption du service aux clients présents dans le magasin.
- > Si vous êtes en déplacement dans le magasin, trouvez rapidement les informations demandées par le client via un combiné DECT.
- > Les restrictions d'appels limitent l'utilisation des téléphones du magasin pour les appels longue distance, sauf par le personnel autorisé – d'où une réduction des coûts.



PME

Presque toutes les PME ont besoin de solides outils de communication pour servir leurs clients.

- > Les options de « self-service » permettent aux appelants d'aboutir aisément à la personne ou au département qu'ils souhaitent joindre sans devoir passer par un opérateur.
- > La possibilité de configurer plusieurs groupements d'appels ou de départements garantit aux appelants qu'ils pourront parler à un membre du personnel.
- > La fonction de réception automatique (« Auto Attendant ») peut donner les informations les plus souvent demandées aux appelants : « Quand êtes-vous ouverts ? », « Quelle est votre adresse ? », etc.

Applications intégrées

Le SL2100 comprend désormais un portefeuille d'InApps diversifié et étendu. Outre leurs avantages commerciaux irréfutables, ces applis intégrées/embarquées n'exigent pas de PC ou de serveur externes, ce qui les rend très rentables et fiables.



InUC - Collaboration intégrée

Dans l'environnement de travail actuel, les employés sont répartis sur différents sites. InUC est une application de communications unifiées mettant la vidéoconférence, la collaboration, le partage de documents et la messagerie instantanée à la portée de toute entreprise comptant jusqu'à 128 utilisateurs. Grâce aux communications Web en temps réel (WebRTC), InUC permet une collaboration et des services vidéo extrêmement rentables, en parfaite harmonie avec votre environnement IT.

- > Application UC à haute rentabilité
- > Vidéo- et audioconférences, partage de documents, MI et gestion des présences
- > BYOD





InReports - Gestion intelligente des appels

L'efficacité des appels est essentielle à la productivité de vos équipes ainsi qu'au niveau de service à la clientèle. Rapide, facile et peu coûteuse, la nouvelle fonctionnalité InReports de NEC assure la « visibilité » 24 h/24, 7 j/7 de toutes les communications de votre entreprise via un navigateur. Elle produit ensuite des rapports prédéfinis, et agrémentés de graphismes, présentés clairement de plusieurs façons : listes, graphiques et panneaux muraux.

- > Une évaluation facilitée des performances de vos équipes en matière de communication
- > Des statistiques en temps réel des besoins commerciaux vitaux, p. ex., le temps moyen de prise d'appel, les appels non pris, etc.
- > Affichage des statistiques sur les panneaux muraux afin de motiver l'équipe
- > Pro activement décourager les appels non autorisés



InGuard - Optez pour la sécurité

L'application InGuard de NEC est source de sérénité, car elle défend une entreprise contre les attaques par fraude téléphonique. Toutes les activités d'appel sont surveillées 24 h/24, 7 j/7 et toute activité d'appel suspecte est détectée instantanément. L'une des deux alarmes automatiques se déclenche alors : un e-mail « alarme uniquement » est envoyé aux destinataires désignés ou, dans les cas plus graves, une « alarme et blocage » qui empêche instantanément toute autre activité d'appel.

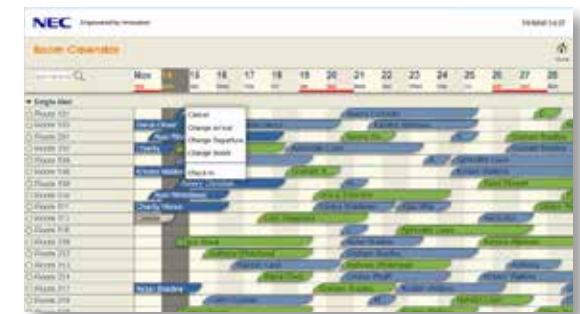
- > Défense effective 24 h/24, 7 j/7 contre la fraude téléphonique
- > Configurable en fonction des activités téléphoniques de votre entreprise
- > Fonction « Healthcheck » pour évaluer tout point faible lors de l'installation



InHotel - Application d'accueil

InHotel est un système de gestion hôtelière complet créé par NEC, embarquant une fonctionnalité téléphonique. Cette plateforme très intuitive est la solution idéale pour les hôtels proposant jusqu'à 120 chambres : elle permettra d'augmenter la productivité du personnel, d'améliorer l'expérience client et de réduire considérablement les coûts de fonctionnement.

- > Solution complète, de la réservation à la facturation, en passant par la gestion de l'hôtel
- > Interface intuitive
- > Compatible avec la fonctionnalité de communication par PBX



Applications avancées - MyCalls

La suite complète de gestion des appels - sans doute le gestionnaire le plus rentable que vous emploierez jamais !

MyCalls Call Manager

Amélioration tous azimuts des performances de l'entreprise

- > **Préservation des revenus commerciaux** – Les appels abandonnés sont signalés et consignés dans un journal, de manière à permettre un rappel rapide des clients
- > **Gestion par l'exception** – Des alarmes-systèmes définies par l'utilisateur avertissent les gestionnaires si une situation requiert leur attention
- > **Réduction des frais d'appels** – Les appels non autorisés, par exemple vers des numéros mobiles / surtaxés, sont mis en évidence

MyCalls Desktop

Réduction des coûts grâce à un meilleur contrôle des appels

- > **Contrôle total des appels** – L'indication en temps réel de l'activité des autres postes (Busy Lamp Field, visualisation des postes occupés) depuis le bureau simplifie toutes les fonctions téléphoniques
- > **Gestion des présences** – Donne une vue d'ensemble du statut et de la disponibilité de vos collègues
- > **MI** – L'idéal pour les communications urgentes et les réponses rapides

MyCalls Call Centre

Un système performant de distribution automatique des appels (Automatic Call Distribution, ACD) et bien plus encore

- > **Fonctionnalités d'un Call Center à part entière** – fondé sur la technologie ACD de NEC, il sublime l'expérience client
- > **Optimisez la productivité de vos agents** – Les managers disposent en temps réel d'informations et de rapports d'activités essentiels pour les performances et la formation des agents
- > **Abandon prédictif** – Analyse intelligente des appels pour éviter de perdre des appelants et des opportunités commerciales

MyCalls Call Recorder

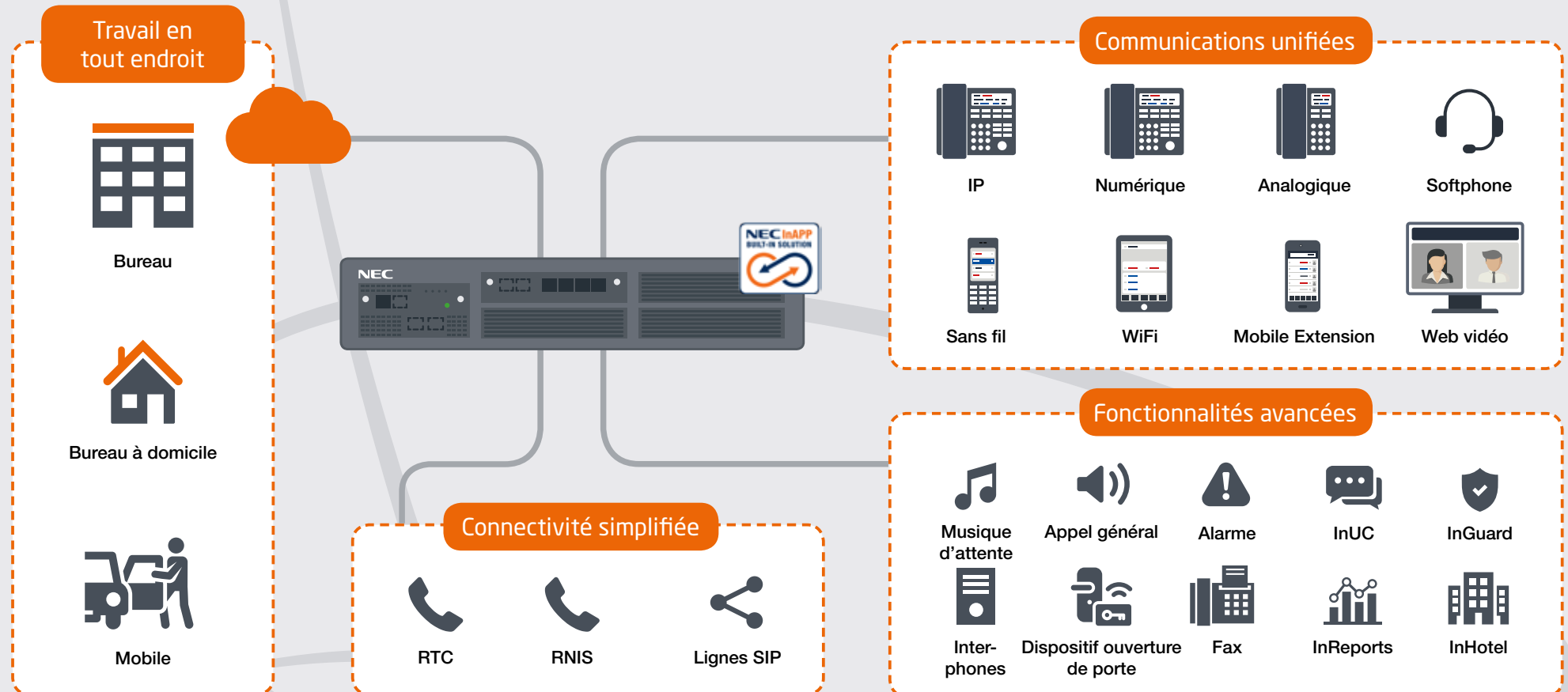
Système d'enregistrement simple et sécurisé avec une analyse sophistiquée des appels

- > **Accès sécurisé** – L'enregistrement, la lecture et le stockage sont totalement sécurisés, avec une identification rapide des appels
- > **Paiements par carte de crédit** – Arrêt et démarrage de l'enregistrement conformes aux impératifs de sécurité concernant les paiements par carte de crédit au téléphone
- > **Recherche intuitive** – Permet de retrouver rapidement et aisément des appels



Vue d'ensemble du système SL2100

Le SL2100 comprend désormais un portefeuille d'InApps diversifié et étendu. Outre leurs avantages commerciaux irréfutables, ces applis intégrées/embarquées n'exigent pas de PC ou de serveur externes, ce qui les rend très rentables et fiables.



NEC – Un partenaire mondial stable

Un leader de l'ICT, qui synthétise et intègre technologie et expertise pour créer la société de demain, en parfaite harmonie avec l'ICT.



NO.1 mondial des PBX/IP
PBX de moins de 100 postes



7 MINUTES: How often an
NEC SMB system is sold



100 ANNÉES
d'expertise



99,000+ collaborateurs
dans le monde



Dans le **TOP 50** des
sociétés innovantes

NEC combine ses technologies de pointe, services et connaissances pour contribuer à la sûreté, à la sécurité, à l'efficacité et à l'équité de la société dans l'optique d'une vie plus riche et plus agréable. Forte d'un large éventail de capacités et d'une gamme de services bien étoffée en matière de communications et d'IT, NEC est à même de fournir aux instances publiques, individus et entreprises des solutions couvrant l'ensemble de leurs opérations. Le niveau d'intégration des solutions de réseaux, serveurs, stockage

et communication d'entreprise de NEC met en lumière la puissance de ces technologies et renforce les bénéfices qu'en tirent nos clients. Les entreprises intelligentes savent tirer parti de ces technologies pour optimiser leurs pratiques, l'engagement de leur personnel et leur compétitivité. C'est ainsi que NEC renforce l'efficacité des entreprises intelligentes, et c'est pour toutes ces raisons que les entreprises intelligentes font confiance à NEC.

Corporate Headquarters (Japan)

NEC Corporation
www.nec.com

Australia

NEC Australia Pty Ltd
au.nec.com

Americas (US, Canada, Latin America)

NEC Corporation of America
www.necam.com

Asia Pacific

NEC Asia Pacific
www.nec.com.sg

EMEA (Europe, Middle East, Africa)

NEC Enterprise Solutions
www.nec-enterprise.com

About NEC Corporation - NEC Corporation is a leader in the integration of IT and network technologies that benefit businesses and people around the world. By providing a combination of products and solutions that cross utilize the company's experience and global resources, NEC's advanced technologies meet the complex and ever-changing needs of its customers. NEC brings more than 100 years of expertise in technological innovation to empower people, businesses and society. For more information, visit NEC at <http://www.nec.com>

10-242-01 September 17 © 2017 NEC is a registered trademark of NEC Corporation. All Rights Reserved. Other product or service marks mentioned herein are the trademarks of their respective owners. Models may vary for each country, and due to continuous improvements this specification is subject to change without notice.

NEC

© Copyright 2017. All Rights Reserved.

