

UNIVERGE SV8500 CC S-PAC

中規模向けコンタクトセンターソリューション



コンタクトセンター基盤として
必要な機器・ソフトウェアを
セットでご提供。

●CRM: Customer Relationship Management ●CTI: Computer Telephony Integration
●VOC: Voice of Customer ●VoIP: Voice over Internet Protocol

最大200席までのモデルをラインナップ！EXモデルでは通話録音も可能！

高信頼性とパフォーマンスの 音声コミュニケーション基盤

■コンポーネントの二重化・ディスクレス構成により「いつでもつながる」安心をご提供！

コミュニケーションサーバ「UNIVERGE SV8500」は、駆動部品を無くしたハードディスクレス構成を採用。これにより障害発生率を低減します。さらに「CC S-PAC」ではCPU等の主要モジュールを二重化し、さらなる安心をご提供します。

コミュニケーションサーバ
(UNIVERGE SV8500)



統合管理
(UNIVERGE ContactCenter Manager)



コンタクトセンター運用基盤として 必要なアプリケーション

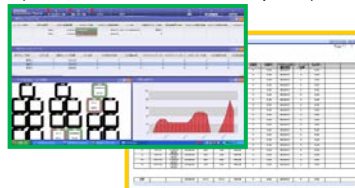
■CTIミドルウェア、統計・リアルタイムレポート、統合管理ソフトウェアの各機能を1サーバで！

効率的な運用管理と円滑なシステム連携を実現するコンタクトセンターアプリケーション「UNIVERGE ContactCenterシリーズ」のCTI/統計管理/統合管理機能を1台のサーバで運用可能。システム運用に関わるコストを低減し省エネルギーにも貢献します。

CTI・ルーティング
(UNIVERGE ContactCenter Integrator)



リアルタイム・統計
(UNIVERGE ContactCenter Reporter)

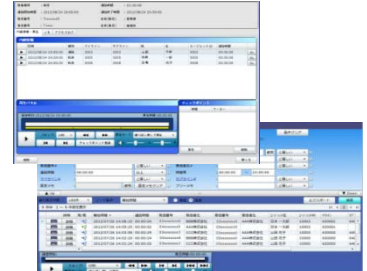


EXモデルではVoIP通話録音を ご提供

■IP電話録音機能と検索再生機能に加え、VOC活用ソリューションとの連携も可能！

EXモデルでは全通話録音に対応したソフトウェアを同梱。そのままVoIPの全通話録音が可能です。(音声ボードを搭載すればISDNの録音も可能) ビジネスに必要な音声データをすべて保存し、VOC活用ソリューションとの連携ができます。

通話録音・検索再生
(UNIVERGE ContactCenter Auditor)



中規模向けコンタクトセンターソリューション

◆ 製品特長

◆ 導入費用の低減

- ▶ 「UNIVERGE SV8500 CC S-PAC」では、50席・100席・200席の3タイプの構成をご提供。
低価格でコンタクトセンターの業務運用に必要な音声基盤がそろいます。
- ▶ 50席のスムーズスタートから、最大200席までライセンス追加により増席対応可能。

◆ 運用の容易性

- ▶ 統合管理・CTIミドルウェア・統計管理、3種類の基盤ソフトウェアは1台の汎用IAサーバで動作可能。
サーバ機器費用と運用コストを削減するとともに、省エネルギーにも配慮。
- ▶ UNIVERGE ContactCenter Managerにより、日常のコンタクトセンターに運営に関わるさまざまなマスタ情報のメンテナンス機能をご提供。
- ▶ Manager・Reporter(統計出力機能)・Auditorの操作はWebブラウザアクセスで行えるため、運用部門のみならずバックオフィスからも簡単に様々な情報にアクセス可能。

◆ 豊富な外部連携

- ▶ CTI連携により各種CRMアプリケーションとの連携が可能。
- ▶ 標準でNEC製IVRソフトウェア(CSVIEW/VoiceOperator)との連携インターフェースを備えています。
- ▶ CTIミドルウェア・統計管理・通話録音検索再生の各アプリケーションはAPIをご用意。
お客様の業務アプリケーションからの呼情報検索といった連携も可能です。

◆ 主な構成

テレフォニーサーバ	・コミュニケーションサーバ UNIVERGE SV8500
クライアントソフトウェア	・ソフトフォン UNIVERGE Soft Client SP350
サーバソフトウェア	・コンタクトセンター基盤ソフトウェア UNIVERGE ContactCenter シリーズ ・統合管理 UNIVERGE ContactCenter Manager ・CTIミドルウェア UNIVERGE ContactCenter Integrator ・統計管理 UNIVERGE ContactCenter Reporter
EXモデル追加サーバソフトウェア	・コンタクトセンター基盤ソフトウェア UNIVERGE ContactCenter シリーズ ・通話録音 UNIVERGE ContactCenter Auditor
エージェント席数ライセンス	・50席／100席／200席

◆ 動作環境

サーバOS (Manager/Integrator/Reporter)	Redhat Enterprise Linux 5
サーバOS (Auditor)	Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard Edition SP1
クライアントOS	Microsoft Windows 7 (SP1) / Microsoft Windows Vista (SP2) / Microsoft Windows XP (SP3)
クライアントPC対応ブラウザ	Microsoft Internet Explorer 8/9/10 (Microsoft Silverlight 5が必要)

人と地球にやさしい情報社会へ

お問い合わせは、下記へ

UNIVERGEインフォメーションセンター
TEL:0120-75-7400
E-mail:univergeinfo@usc.jp.nec.com

●UNIVERGEは、日本電気株式会社の登録商標です。その他の社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。
●本製品の輸出(非居住者への設備提供等を含む)に関しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。
●不明な場合、または輸出許可等申請手続きにあたり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。
●本紙に掲載された製品の色は、印刷の都合上、実際のものとは多少異なることがあります。また、改良のため予告なく形状、仕様を変更することがあります。