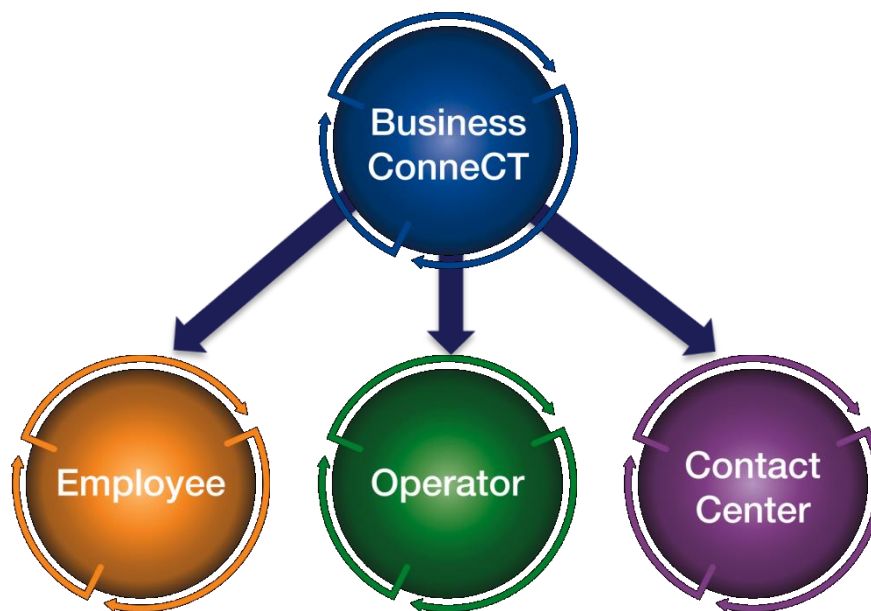


NEC Business ConneCT

Contact Center



VIET PRO TELECOM



Nội dung:

■ Xu hướng & Nhu cầu

■ Truyền thông tích hợp

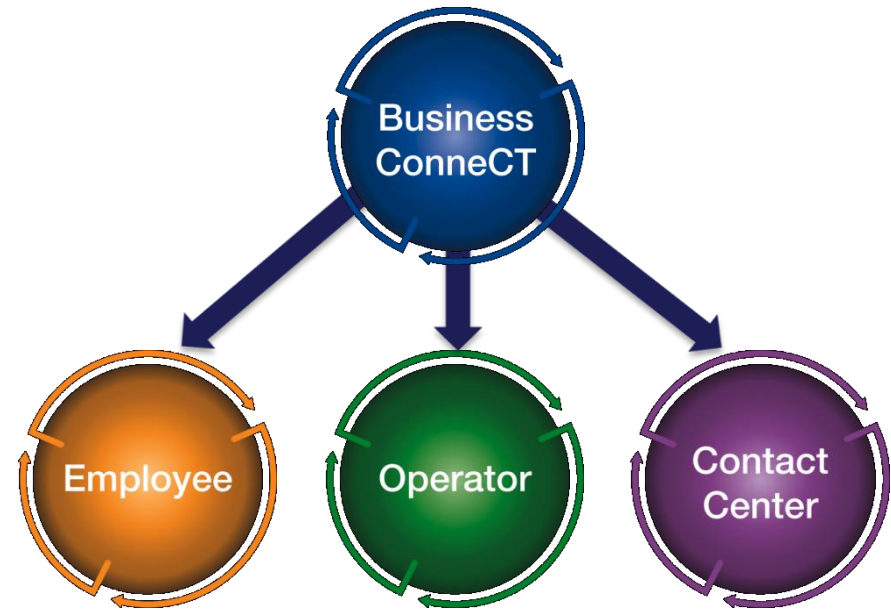
■ Giải pháp trọn gói

■ Chuyển đổi vai trò:

- Employee (Nhân viên)
- Contact Center (Chăm sóc khách hàng)
- Operator (Giám sát)

■ Tính năng chung & Chức năng

■ Tóm tắt



Xu hướng thị trường:

Xu hướng làm việc

Môi trường kinh doanh

Luôn luôn mở
Luôn luôn kết nối

Tương tác với khách hàng

Tổ chức minh bạch



Chuyển đổi phần mềm

Trao đổi công việc
Một cách đơn giản

Giảm chi phí IT

Bảo mật & quản lý
Dữ liệu

Tìm kiếm thông tin và
hoàn thiện kinh doanh
một cách sâu sắc

VIET PRO TELECOM

Nhu cầu:



CEO:
**Tăng doanh thu
& thị phần!**



Khách hàng hài lòng:
Trợ giúp kịp thời!



Tài chính:
Cắt giảm chi phí !




Nhân viên:
Công cụ hiệu quả!



IT:
Kiểm soát mọi hoạt động!

Truyền thông tích hợp:




The diagram shows a circular flow of communication components: Teleworker, Mobile Worker, IP PBX, IPT Applications, SOA, and TDM PBX. A central hub labeled 'IP & SOA' is connected to these components, with arrows indicating a clockwise cycle.

Truyền thông doanh nghiệp(Khả năng chuyển đổi)

- Kỹ năng công việc
- Đúng nhu cầu
- Human Latency
- SOA (Tái cấu trúc hạ tầng thông tin)

Thông tin/Kiến thức




Three overlapping screenshots of mobile web applications are shown, illustrating various user interfaces for business communication.

Truyền thông tích hợp (Ứng dụng)

- Di động
- Tích hợp máy tính
- Kinh nghiệm người dùng

Kiểu/cách



The diagram illustrates a network architecture with a central 'WAN' cloud. It is connected to various components: Teleworker (DSL/Cable), Mobile Worker (Cellular), TDM PBX, IP PBX, and IPT Applications. A 'Data Center' is also shown connected to the WAN.

Cơ sở hạ tầng tích hợp(Network)

- Cơ sở dữ liệu (Data Center)
- Network
- Desktop and End-Points

Thông thường

NEC Business ConneCT

Business ConneCT: Tất cả trong một (*All in one*) Contact Center & Operator & Unified Communications

- Cung cấp giải pháp thông minh trong xử lý liên lạc và dịch vụ cuộc gọi.
- Cải thiện năng lực nhân viên của bạn
- Cải thiện cùng lúc hiệu quả và năng suất làm việc của nhân viên
- Giảm tối đa chi phí quản lý



VIET PRO TELECOM



UNIVERGE 360: Con người là tâm điểm



VIET PRO TELECOM

Functionality independent of place and device



Desktop Client



Mobile Client



DECT Client



XML Phone Client



In the car



Office Paris



Office Madrid



At home

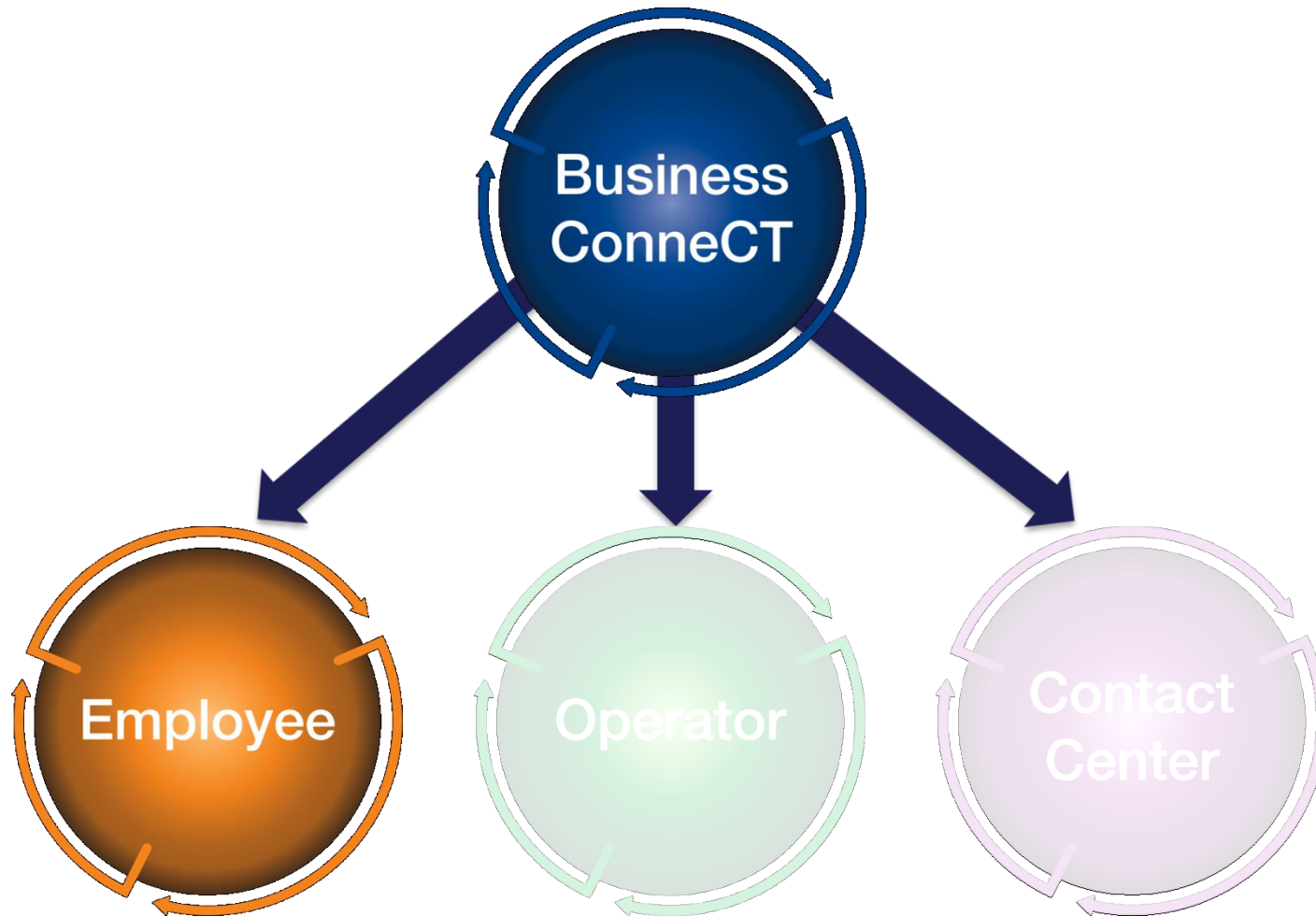
Tính năng được tối ưu hóa cho Mục đích & Nhu cầu



Đóng gói trong một, dễ dàng triển khai


VIET PRO TELECOM

Employee:



VIET PRO TELECOM








Talk

Connected to... 01:39 

Bethany Baker (1001)
Active Leisure Holidays, Arrangements

For
Cindy Charlton (1002)
Active Leisure Holidays, Ticket Booking
Out of the Office until: 17:00, Business Trip

No.

Hold / Transfer



End

Presence










Meeting



















Management Review

11:30 Cancel

Directory

a

Name	Number	Calendar
 Alice Andrews	1000	 Meeting until: 11:30
 Arron Block	1010	 Absent until: 6/5/2011
Airline Reservation Heathrow	+44209929702302	
 Barbara Fizer	1013	 Lunch until: 12:30
 Benett Davis	1015	 Meeting until: 18:00
 Bethany Baker	1001	

- ### Arrangements
-  Alice Andrews
 -  Bethany Baker
 -  Gavin Gayle
 -  Victor Västerås
- ### Ticket Booking
-  Cindy Charlton
 - Office Hours until: 15:00
 - I have a dentist appointment at three
 -  Madeline Macdonald
- ### General
-  Bjørn Bærum
 -  Ethan Edwards
 -  Fred Forrest
 -  Isabelle Ivanovic
- ### Latin America Sales
-  Benett Davis
 -  Pedro Ponso
 -  Ramon Rodriguez
- ### Asia Sales
-  Karen King
 -  Lea Livingston
 -  Terry Tanaka
 -  Ursula Ushi
 -  Nancy Nickolson

Tính năng:



Kiểm soát điện thoại và phần mềm gọi qua PC

- Hiển thị thông tin cuộc gọi, Nhấn để gọi, Họp nhóm, Lược sử cuộc gọi, Danh sách bạn bè

Tìm kiếm danh mục

- Tìm kiếm trong khi gõ, lựa chọn số/chữ

Hộp thư thoại

- Tin nhắn tích hợp với bất kỳ dịch vụ mail nào

Giám sát hiện trạng

- Trạng thái điện thoại & lịch trình & đang hoạt động
- Định tuyến cuộc gọi đến chính xác theo lịch
- Tích hợp với lịch trong Microsoft Outlook

Tin nhắn

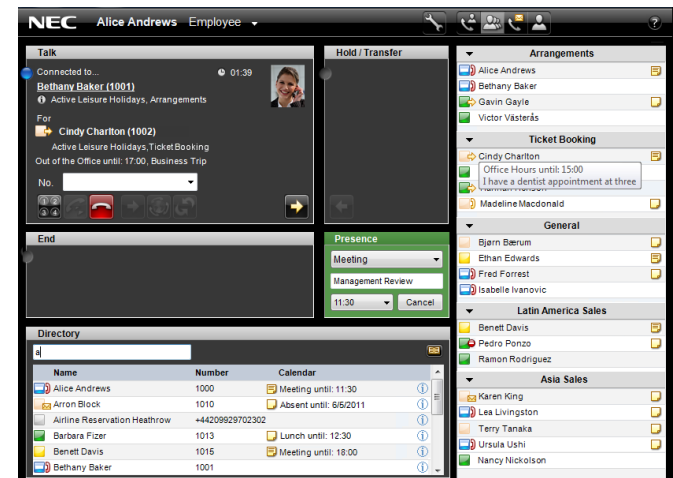
- Gửi email hoặc tin nhắn đến di động/điện thoại

Tích hợp với các phần mềm trên máy tính

Người dùng có thể tự cài đặt ngôn ngữ

Từ bất kì PC hay điện thoại nào đều hỗ trợ

Hỗ trợ trực tuyến



VIET PRO TELECOM

Lợi ích:



Nâng cao sự hài lòng của khách hàng

- Một mặt là sự chuyên nghiệp trong mắt khách hàng
- Mặt khác, sự chính xác và đầy đủ trong việc trả lời

Nâng cao khả năng tiếp cận của nhân viên

- Kiểm soát bằng cách nào & ở đâu nhân viên có thể đạt
- Môi trường làm việc di động: DECT & Mobile phone

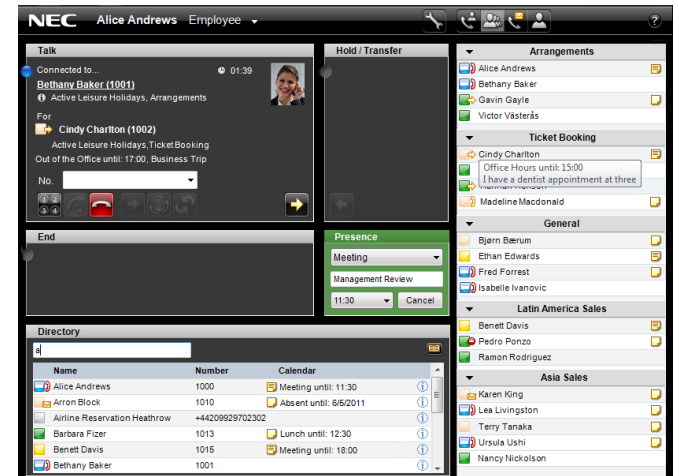


Cải thiện hiệu quả & năng suất nhân viên

- Tìm kiếm danh mục nhanh chóng
- Hiển thị thông tin đầy đủ thời gian thực
- Nhiều cách khác nhau để giao tiếp
- Tích hợp với các ứng dụng văn phòng

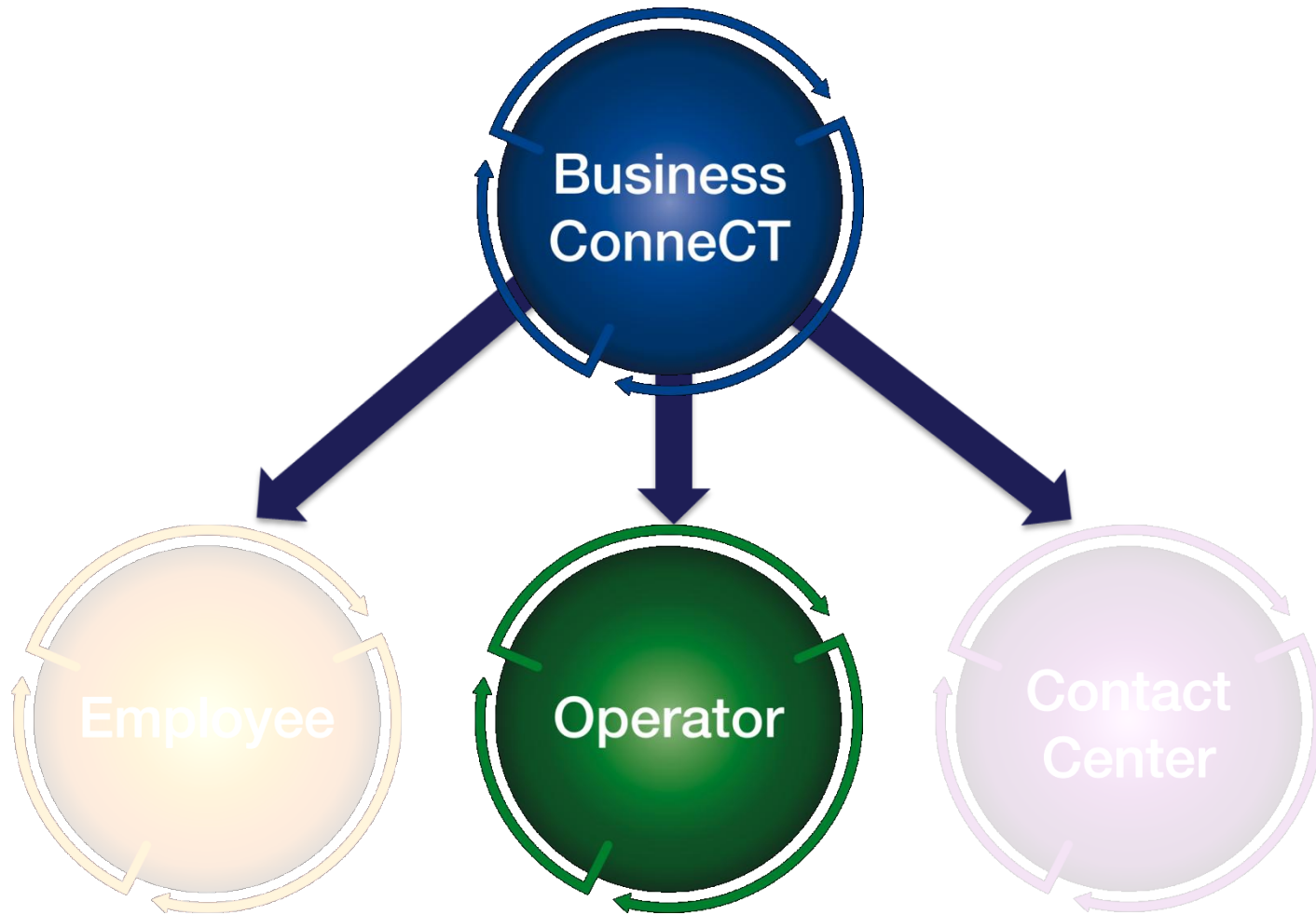
Hỗ trợ các kiểu làm việc một cách linh động

- Đa nhiệm
- Làm việc từ xa



VIET PRO TELECOM

Operator



VIET PRO TELECOM



Queue (3) Fallback (0) External (1) Internal (2) Park (0/0)

Calling	Company	for...	Type	Site
00:37 Orlando Olivera (+31102708205)	Benson Hospitality		External	London
00:29 Ursula Ushi (1701)	Active Leisure	Barbara Fizer (1013)	Internal	Amsterdam
00:18 Isabelle Ivanovic (1005)	Active Leisure	Benett Davis (1015)	Internal	Amsterdam

Talk Assist - Internal

Connected to... 00:06

Fred Forrest (6105)

Active Leisures Holiday, General

For

Alice Andrews (1000)

Active Leisures Holiday, Arrangements

Alice.Andrews@aholidays.com

Additional info

Fred has an hearing aid, consider to use IM

On Thursdays Alice is in Class Room 4

Hold / Transfer

On hold...

Cindy Charlton (1002)

00:18

For

Hannah Henson [Meeting]

No.

- Arrangements**
 - Alice Andrews
 - Bethany Baker
 - Gavin Gayle
 - Victor Västerås
- Ticket Booking**
 - Cindy Charlton
 - Office Hours until: 15:00
I have a dentist appointment at three
 - Madeline Macdonald
- General**
 - Bjørn Bærum
 - Ethan Edwards
 - Fred Forrest
 - Isabelle Ivanovic
- Latin America Sales**
 - Benett Davis
 - Pedro Ponzo
 - Ramon Rodriguez
- Asia Sales**
 - Karen King
 - Lea Livingston
 - Terry Tanaka
 - Ursula Ushi
- International Marketing**
 - Jady Jones
 - Nancy Nickolson
 - Werner Wohlfart
 - Zenith Zenoni

Directory

Name	Number	Calendar	Mobile Nr	Department
Alice Andrews	1000		+31601034626	Arrangements
Arron Block	1010	Absent until: 6/5/2011	+31605578282	Emea
Airline Reservation Heathrow	+44209929702302			
Barbara Fizer	1013	Lunch until: 12:30	+31609871037	Emea
Benett Davis	1015	Meeting until: 18:00	+31602704848	US
Bethany Baker	1001		+31609388237	Arrangements
Bjørn Bærum	1008	Out of the Office until: 07:00	+31603772743	General
Bonnie Gray	1014	Working Remote	+31609388866	US
Cindy Charlton	1002		+31604885286	Ticket Booking

User Experience, Large BLF



NEC Bethany Baker Operator

Queue (3) | Fallback (0) | External (1) | Internal (2) | Park (0/0)

Calling	Company	Type	Site
00:37 Orlando Olivera (+31102708205)	Benson Hospitality	External	London
00:29 Ursula Ushi (1701)	Active Leisure	Internal	Amsterdam
00:18 Isabelle Ivanovic (1005)	Active Leisure	Internal	Amsterdam

Talk Assist - Internal

Connected to... Fred Forrest (6105)
Active Leisures Holiday, General

For Alice Andrews (1000)
Active Leisures Holiday, Arrangements
Alice Andrews@aholidays.com

Additional info: Fred has a hearing aid, consider to use IM
On Thursdays Alice is in Class Room 4

Hold / Transfer

On hold... Cindy Charlton (1002)
00:18
For Hannah Henson [Meeting]

Directory

Name	Number	Calendar	Mobile Nr	Department
Eize Slange	1000		+31601034626	US
Gerard Hoogland	1010	Absent until: 6/5/2011	+31605578282	US
Henk Hennuin	1055			US
Henk van der Vaart	1013	Lunch until: 12:30	+31609871037	US
Jan Jansen	1015	Meeting until: 18:00	+31602704848	US
Jan Schoonderwoerd	1001		+31609388237	US
Johan Baas	1008	Out of the Office until: 07:00	+31603772743	US
Maarten Woudboer	1014	Working Remote	+31609388866	US
Magda van Veen	1002		+31604885286	US
Marlo Groothuizen	1013	Lunch until: 12:30	+31609871037	US
Marvin Walstra	1015	Meeting until: 18:00	+31602704848	US
Nico van Barneveld	1013	Lunch until: 12:30	+31609871037	US
Paul van de Wijngaard	1015	Meeting until: 18:00	+31602704848	US
Peet Doddema	1001		+31609388237	US
Peter Grothauzen	1008	Out of the Office until: 07:00	+31603772743	US
Peter van Noppen	1014	Working Remote	+31609388866	US
Rachid Makrani	1002		+31604885286	US
Rob Dinnissen	1001		+31609388237	US

US

- Arie van Dam
- Arjan Burggraaf
- Bert Besselsen
- Chris Kraan
- Chunkit Lam
- Cristina Tanasescu
- Eize Slange
- Gerard Hoogland
- Henk Hennuin
- Henk van der Vaart
- Jan Jansen
- Jan Schoonderwoerd
- Johan Baas
- Maarten Woudboer
- Magda van Veen
- Marlo Groothuizen
- Marvin Walstra
- Nico van Barneveld
- Paul van de Wijngaard
- Peet Doddema
- Peter Grothauzen
- Peter van Noppen
- Rachid Makrani
- Rob Dinnissen
- Robin Rijnbeek
- Roeland De Snaijer
- Roelof Molenaar
- Roger Timmerman
- Willem van Raaij

Contact Center Solutions

- Bas van Daalen
- Bert Boonstra
- Cees van der Does
- Eric van Dam
- Frank Huijmans
- Frederik Moquette
- Geert van Werde
- Henk Middendorff
- Jaap Verhoek
- Henk Langeberg
- Michel van Eck
- Piet Rullens
- Raymond van der Wel
- Tanvir Hossain
- Ton Koenders
- Ton van Bedijk
- Wim Pullens
- Bethany Baker
- Cindy Charlton
- David Denson
- Ethan Edwards
- Fred Forrest
- Gavin Gayle
- Hannah Henson

Benelux

- Jan Bolink
- Jeroen Bastiaan
- Marcel Kopinsky
- Patrick Bleau
- Rene Ammerlaan
- Tonko Wedda

CaSS

- Adrie Somers
- Bart Andriessen
- Carel Muller
- Cyriel Spruijt
- Dennis Weerdenburg
- Hans Donatz
- Wim Boom

Technical Support

- Andre Blokland
- Ben Ridder
- Carla Harris
- Evert Stark
- Frank de Boer
- Gerard Bollebakker
- Gerard van Giessen
- Hans Admiraal
- Hans Hörters
- Henk Pfeiffer
- Ivan Zelic
- Jan van Loenen
- Jon Brooke
- Joop Bruinekool
- Kees Baar
- Lukas Tabingh Suermont
- Nebojsa Stankovic
- Remko van Dijk
- Rocus Driehuizen
- Teus Valster
- Theo Rijnbeek
- Ton Koning
- Ton van Wijk
- Wilfred Bassie
- Wim Hoebee
- Wim van der Horst

Enterprise

- Arie Velthoen
- Benne van der Lugt
- Coen van Geerestein
- Cor Smit
- Enno Douma
- Geert van den Berg
- Gerben Wennink
- Germen Krikke
- Hans van Os
- Henk Horst
- Herman Hakeboom
- Marco Koenen
- Marco van Butselaar
- Ronald Rubens
- Ruud Klauti
- Sietsje van der Velde
- Stanislava Jovanovic
- Toine Moerdijk
- Tuan Doan
- Wilco van Schaik
- Wim Henzen

Supply Chain

- Almas Franken
- Anton van Wijk
- Barry Blienkendaal
- Bob van Disseldorp
- Eli Beekes
- Ewa Mazowiecka
- Henk Thomassen
- Klaas Schouten
- Nobukazu Kurihara
- Olaf Molenaar
- Peter Bedijn
- Peter van de Water
- Phu To
- Rene Passchier
- Rolf Gerrits
- Willem Dekker

VIET PRO TELECOM

Tính năng:



Bất kì ai trong hệ thống BCT đều có thể thành operator

- License sử dụng đồng thời

Đơn giản và nhanh chóng xử lý danh sách đợi

- Thông tin chi tiết cho mỗi cuộc gọi đang chờ
- Lựa chọn nhận cuộc gọi từ bất kì cuộc gọi chờ nào
- Thông báo hàng đợi

Quản lý thông tin thời gian thực

- Trạng thái Đ.Thoại & trạng thái hiện tại & trạng thái hoạt động
- Hiển thị thông tin lịch trong Outlook/Lotus Notes/Groupwise

Truy xuất danh mục trung tâm

- Tìm kiếm khi gõ từ, số

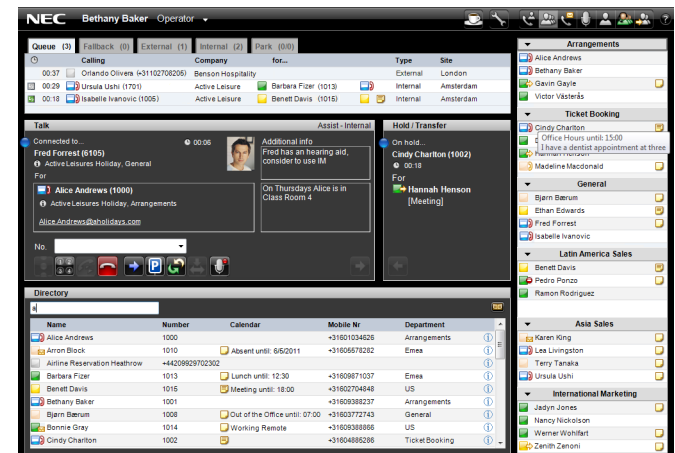
Đèn báo bận

Tin nhắn tức thời

Giao diện người dùng trực quan

Phím nghỉ giải lao → Chế độ ban đêm

Báo cáo giám sát cuộc gọi và hiệu suất

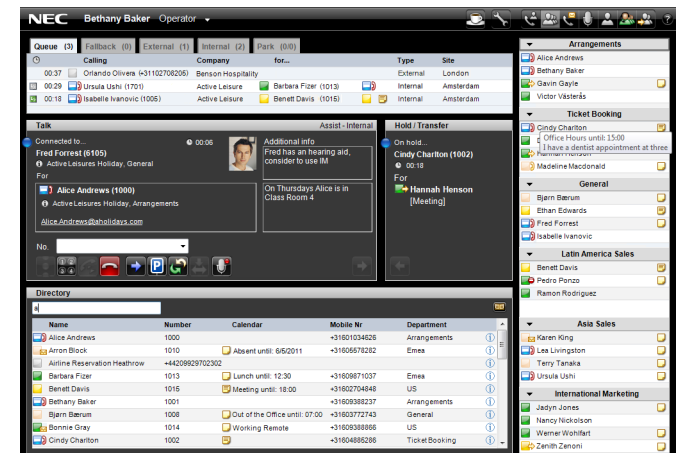


VIET PRO TELECOM

Lợi ích

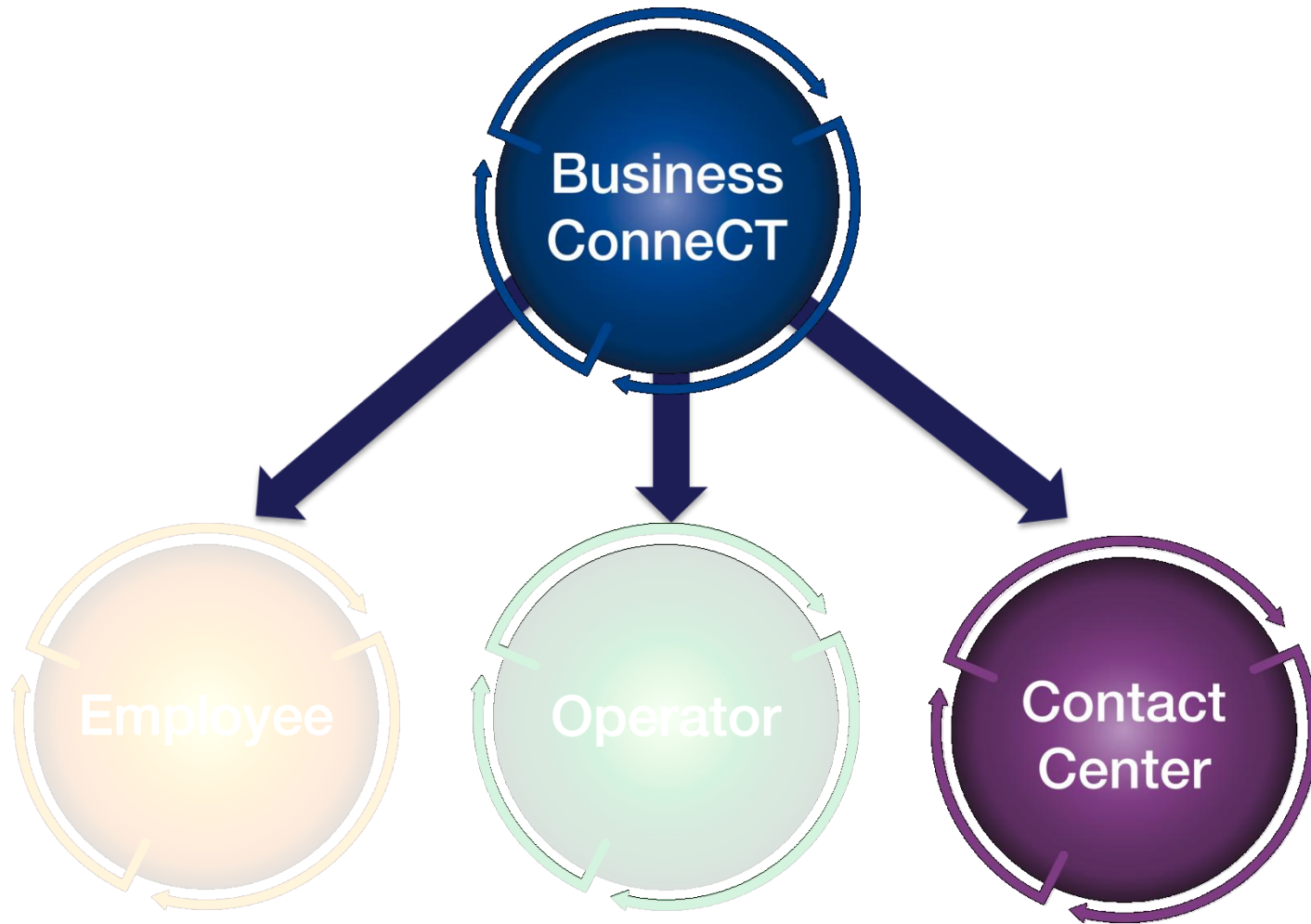


- Giảm chi phí bằng cách sử dụng hiệu quả năng lực nhân viên hiện tại
- Xử lý nhiều cuộc gọi đến một cách đơn giản
- Đáp ứng đầy đủ các cuộc gọi đến dẫn đến tăng trưởng doanh thu
- Cải thiện mức độ dịch vụ và làm khách hàng hài lòng
- Xử lý nhiều cuộc gọi đến hơn bằng cách sử dụng nhân viên hiệu quả hơn.
- Tiết kiệm thời gian và thông báo cho người gọi ngay lập tức với thông tin chính xác
- Giảm số lần người gọi được chuyển tiếp
- Giảm số lần cuộc gọi được gọi lại
- Dễ dàng nhìn thấy và cảm nhận, giảm thời gian đào tạo nhân viên



VIET PRO TELECOM

Contact Center



VIET PRO TELECOM

Talk Customer Service

Connected to... 07:26

Isabelle Ivanovic (78621)
 Sunhill Public Relations

Sunhill Public Relations
 skill Customer Service
 language russian
 E-mail isabelle@sunhill-pr.com

No.

Hold / Transfer

End

Call type
 Successful

Agent Presence

Ready
 Not ready

Directory

a

Name	Number	Calendar
Alice Andrews	1000	
Arron Block	1010	Absent until: 6/5/2011
Airline Reservation Heathrow	+44209929702302	
Barbara Fizer	1013	Lunch until: 12:30
Bennett Davis	1015	VIET PRO TELECOM Meeting until: 18:00
Bethany Baker	1001	

Customer Services

- Alice Andrews
- Bethany Baker
- Cindy Charlton
- David Denson
- Ethan Edwards
- Fred Forrest
- Gavin Gayle
- Hannah Henson
- Ian Irving
- Jady Jones
- Karen King
- Lea Livingston
- Madeline Macdonald
- Orlando Olivera
- Pedro Ponzo
- Terry Tanaka
- Ursula Ushi
- Werner Wohlfart
- Zenith Zenoni

Customer Services

1 00:09 10 157 82

Tính năng



Bất kì người dùng BCT nào đều có thể trở thành Agent

- Licenses cùng mục đích sử dụng

Desktop agents

- Chi tiết người gọi (vd: tên, dịch vụ đã y/cầu, ngôn ngữ)
- Cuộc gọi chuyên nghiệp, sẵn sàng
- Ghi âm cuộc gọi, thống kê theo nhóm.
- Công cụ để liên hệ nội bộ (tin nhắn tức thời)

Điện thoại cơ bản (NEC Digital hoặc IP)

Danh mục trả lời tự động tương tác

Phân phối cuộc gọi thông minh (ACD)

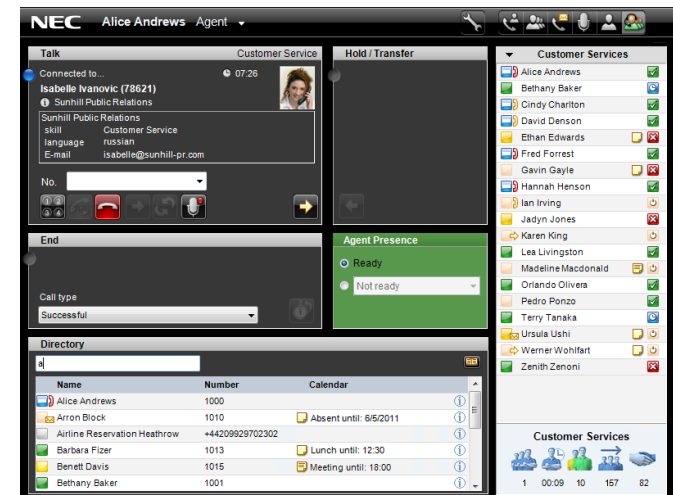
- Định tuyến dựa theo thời gian các cuộc gọi chờ
- Thông báo các cuộc gọi chờ
- Định tuyến dựa theo kỹ năng của Agent

Gọi vào và ra

Xác định người gọi đến

Định tuyến email

Giám sát và báo cáo theo thời gian thực

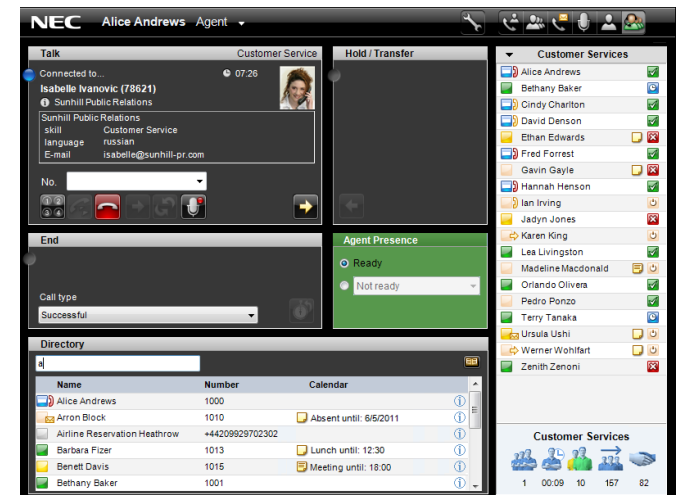


VIET PRO TELECOM

Lợi ích

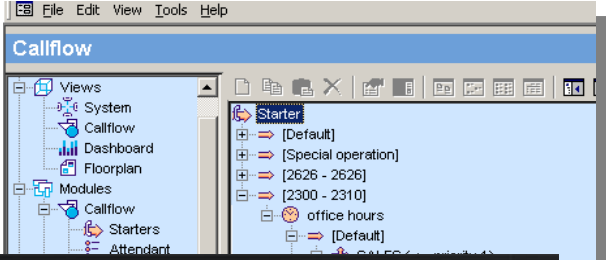
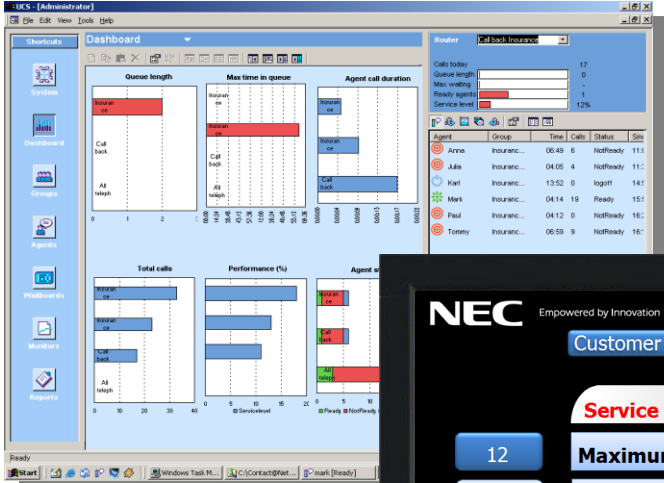


- Nâng cao sự hài lòng của khách hàng
- Kết nối khách hàng đến đúng người ngay lần đầu tiên
- Giảm thời gian chờ và rớt cuộc gọi
- Cung cấp dịch vụ 24/7
- Tạo hình tượng chuyên nghiệp với khách hàng
- Đáp ứng chính xác và đầy đủ nhất
- Giảm thiểu hao hụt tài nguyên
- Khả năng mở rộng để phát triển phù hợp trong tương lai
- Cải thiện hiệu quả và năng suất nhân viên



VIET PRO TELECOM

Supervisor



NEC Empowered by Innovation

Customer Service - Agent Performance Today 06-07-2012

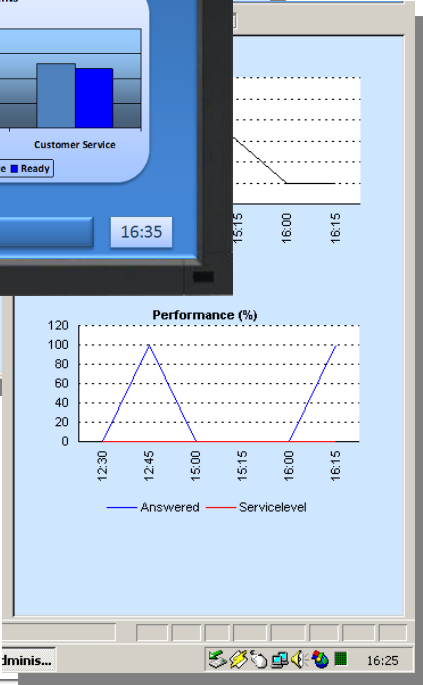
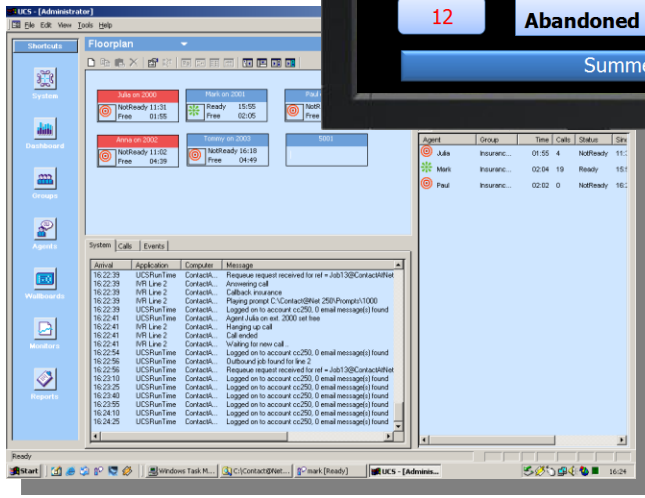
Service Level: 81%

Attention Please:
Calls in the Queue: 2

- 12 Maximum Waiting Time
- 2 Queue Length
- 13 Logged In Agents
- 12 Ready Agents
- 231 Total Calls Today
- 12 Abandoned Calls Today

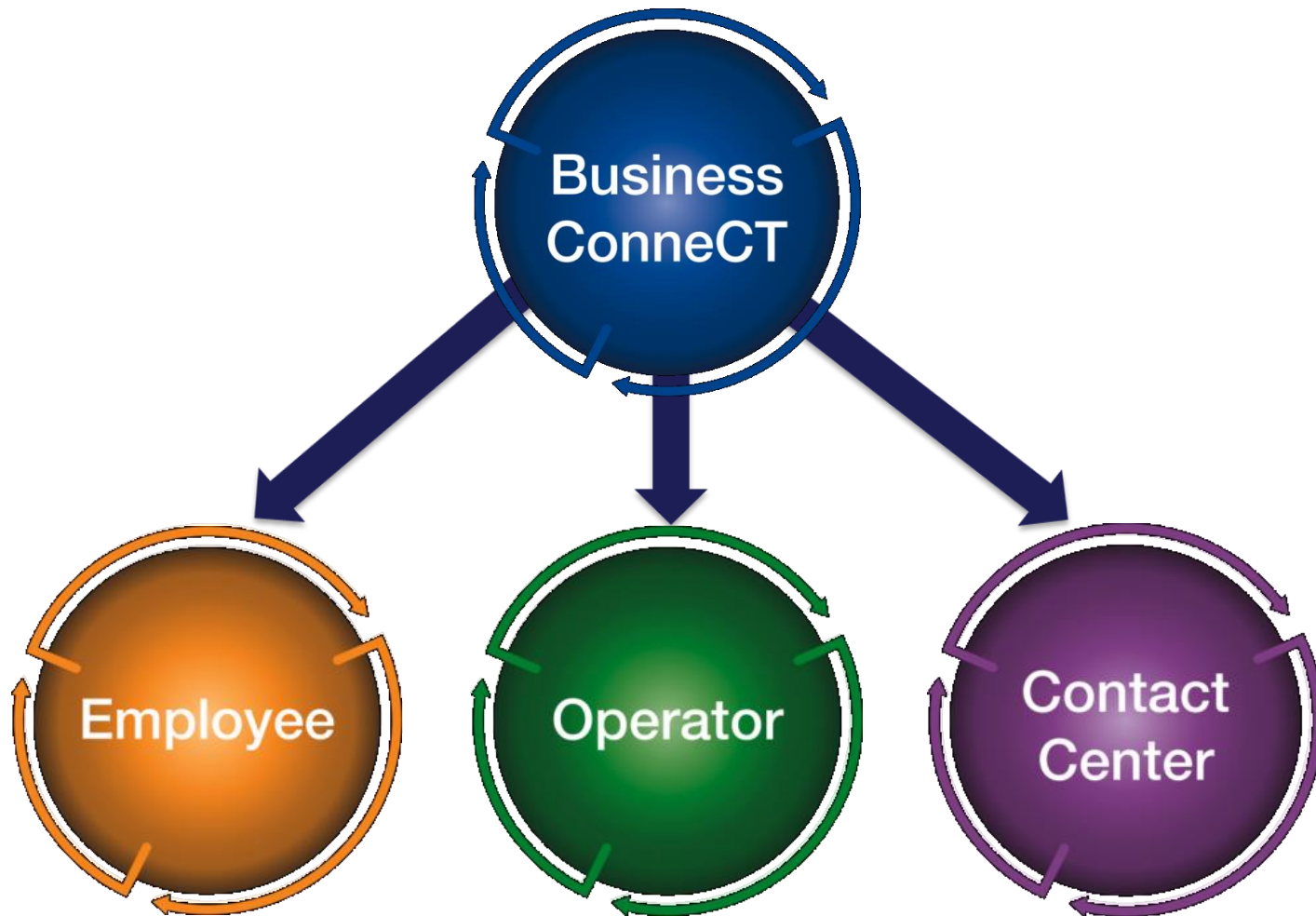
Summer discount ends this week! 16:35

Category	Active	Ready
Total Agents	15	10
Customer Service	10	10



VIET PRO TELECOM

Những tính năng cơ bản



Directory Services, Messaging and Presence management

VIET PRO TELECOM

Danh mục thông tin liên lạc



- Danh bạ công ty
- Danh bạ bên ngoài (CRM)
- Danh bạ cá nhân (Outlook,...)
- Tìm kiếm trong khi gõ
- Tìm kiếm kí tự đặc biệt vd: ä à
â ç ë è é ì ü æ
- Tích hợp 128 hình ảnh cho danh bạ
- Giao diện tích hợp
- Phím tắt để gọi, nhắn tin, Email
- Đồng bộ thư mục chủ động
- Import/Export

Directory

al

Name	Number	Calendar
Alice Andrews	1000	
Arron Block	1010	Absent until: 6/5/2011
Airline Reservation Heathrow	+44209929702302	
Barbara Fizer	1013	Lunch until: 12:30
Benett Davis	1015	Meeting until: 18:00
Bethany Baker	1001	

Directory Browser

Company Directory External Directory Personal Directory Web Directory

Last Name: [input]
Primary number: 100

Photo	Full name	Primary number	Email	Company	Department	Building	Mobile phone
	Alice Andrews	1000	Alice.Andrews@alolidays.com	Active Leisure Holidays	Arrangements	Building 3, Room 131	+31601034626
	Bethany Baker	1001	Bethany.Baker@alolidays.com	Active Leisure Holidays	Arrangements	Building 3, Room 143	+31609388237
	Cindy Charlton	1002	Cindy.Charlton@alolidays.com	Active Leisure Holidays	Ticket Booking	Building 3, Room 221	+31604885286
	David Denson	1003	David.Denson@alolidays.com	Active Leisure Holidays	Ticket Booking	Building 3, Room 34	+31698882638
	Ethan Edwards	1004	Ethan.Edwards@alolidays.com	Active Leisure Holidays	General	Building 3, Room 64	
	Fred Forrest	1005	Fred.Forrest@alolidays.com	Active Leisure Holidays	General	Building 3, Room 155	+31691232132
	Gavin Gayle	1006	Gavin.Gayle@alolidays.com	Active Leisure Holidays	Arrangements	Building 3, Room 87	+31691232135
	Hannah Henson	1007	Hannah.Henson@alolidays.com	Active Leisure Holidays	Ticket Booking	Building 3, Room 48	

VIET PROTECT.com

Danh mục thông tin liên lạc



Name	Number	Calendar
Alice Andrews	1000	
Arron Block	1010	Absent until: 6/5/2011
Airline Reservation Heathrow	+44209929702302	
Barbara Fizer	1013	Lunch until: 12:30
Benett Davis	1015	Meeting until: 18:00
Bethany Baker	1001	

- Supported on:
- Mobile Smart Phone
 - NEC (IP-)DECT
 - NEC DT XML terminals
 - Polycom Terminals

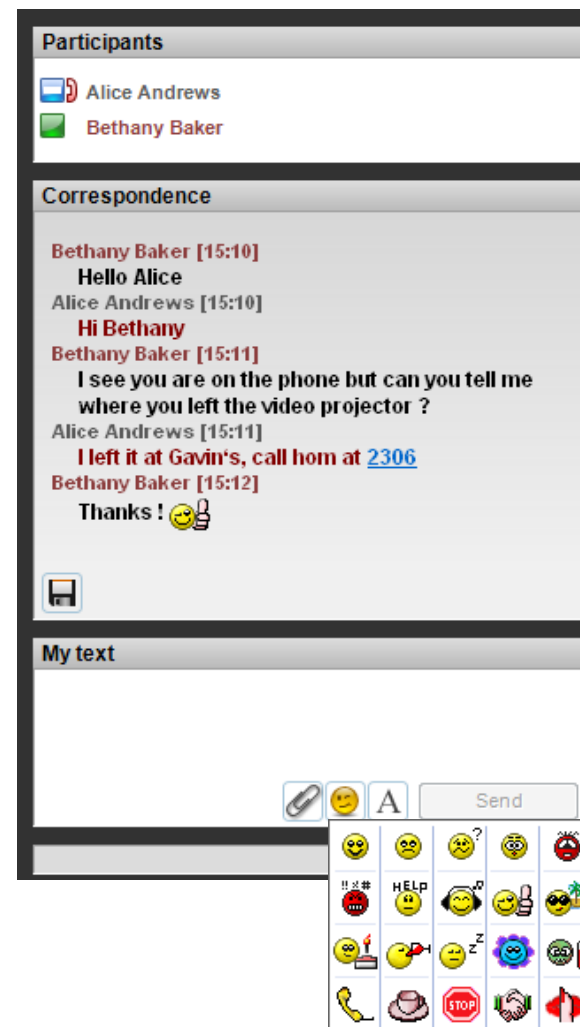
VIET PRO TELECOM

Tin nhắn nhanh (IM)



PC to PC

- Chat
- Chuyển file
- Thông báo khẩn
- Bảo mật hơn so với gọi điện thoại
- Đa nhiệm
- Bảo mật
- Biểu tượng cảm xúc (Emoticons)
- Web Links
- Thông tin trao đổi được lưu lại
- Các khác để trao đổi khi điện thoại bị bận
- Tiết kiệm chi phí điện thoại cho nhân viên làm việc ở nhà hoặc ở xa
- Một chi phí hiệu quả khác cho Microsoft OCS

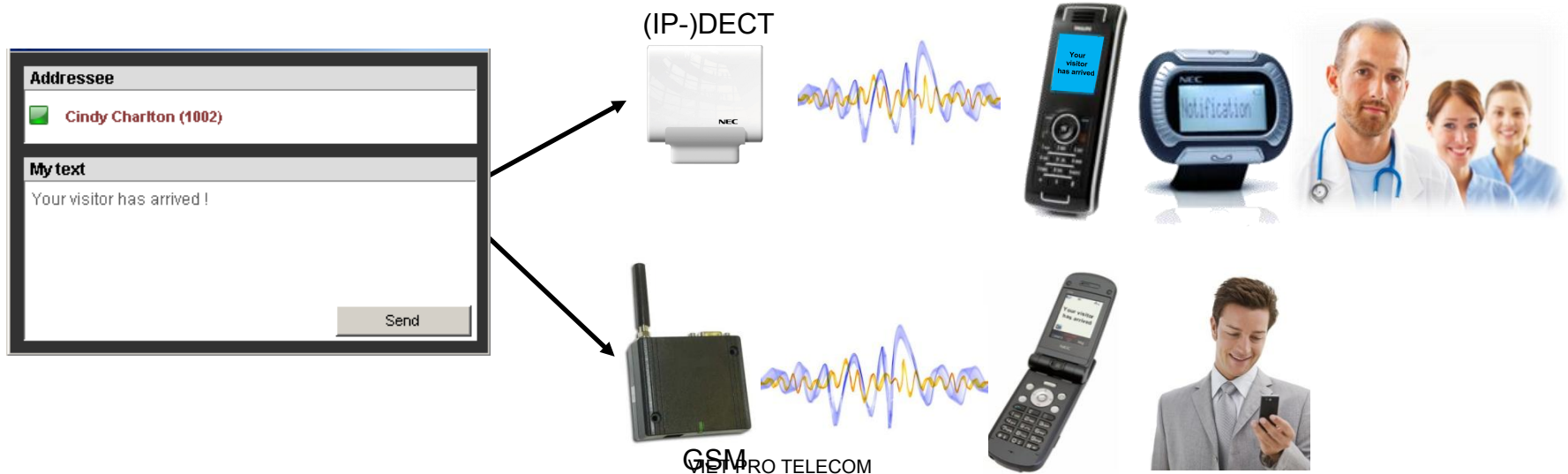


Tin nhắn – Đến điện thoại



Từ PC đến (IP-)DECT và ĐTĐĐ (SMS)

- Tin nhắn chuyển đi được đảm bảo
- Thông báo khẩn cấp
- Chi phí tin nhắn đến ĐTĐĐ ít hơn là gọi
- Khả năng bị xâm nhập ít hơn.
- Phù hợp với những người không trả lời điện thoại được.



Quản lý trạng thái hiện diện



- Luôn biết được trạng thái hiện diện của ai đó
- Trạng thái mở rộng trong truyền thông tích hợp
- Hỗ trợ cho PC, DECT, NEC DT7xx và thiết bị Polycom
- Cải thiện hiệu quả
- Cho phép 01 cuộc gọi có thể chuyển đến di động khi bạn không ở văn phòng
- Câu chào hộp thư thoại được điều khiển bởi trạng thái của người dùng
- Thông tin liên lạc một cách trực tiếp
- Sử dụng chế độ tốt nhất để liên lạc
- Tích hợp với Microsoft Outlook Calendar

Voicemail Presence Delegation Groups General

Destinations Profiles Schedule

You can update this schedule in your external calendar.

Office Hours
Out of the Office
Meeting
Lunch
Working Remote
Absent

Absence...
First day: 6/20/2011
Last day: 6/20/2011

	Mo	Tue	We	Thu	Fri	Sat	Sun
08:30 AM	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office
09:00 AM	Meeting	Out of the Office	Meeting	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office
09:30 AM	Meeting	Office Hours	Meeting	Office Hours	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office
10:00 AM	Meeting	Office Hours	Meeting	Office Hours	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office
10:30 AM	Meeting	Office Hours	Meeting	Office Hours	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office
11:00 AM	Meeting	Office Hours	Meeting	Office Hours	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office
11:30 AM	Meeting	Office Hours	Meeting	Office Hours	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office
12:00 PM	Meeting	Office Hours	Meeting	Office Hours	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office
12:30 PM	Lunch	Office Hours	Lunch	Office Hours	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office
01:00 PM	Office Hours	Office Hours	Meeting	Office Hours	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office
01:30 PM	Office Hours	Office Hours	Meeting	Office Hours	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office
02:00 PM	Office Hours	Office Hours	Meeting	Office Hours	Out of the Office	Out of the Office	Out of the Office

VIET PRO TELECOM

Seamless Platform Integration



- SV8100
- SV8300
- SV8500
- Sphericall
- SIP@Net / iS3000
- 2000IPS / NEAX 2000IPS
- SV7000 / 2400 IPX
- NEC DT XML Phones
- Mobile Phones
- DECT & WLAN
- MA4000



VIET PRO TELECOM

Operational Control



- Virtualization support on VMware and Marathon, including media
- Microsoft Active Directory integration
- Centralized management
- Microsoft Exchange, LDAP
- Desktop Integrations
- Microsoft .Net, Service Oriented
- Directory integration with MA4000
- Pure Software through VMP
- No installation effort per client
- Single Server Solution, 1 Install
- Setup wizards
- Comprehensive Real-Time Diagnostics
- Easy expansions (#users, roles, functions)
- Well Documented
- Web based and Class Room Trainings



VIET PRO TELECOM

Internationalization



Sold in over 60 countries around the world

Multilingual support for:

- User Interface
- Voice Prompts
- Client and Server OS
- SQL Server

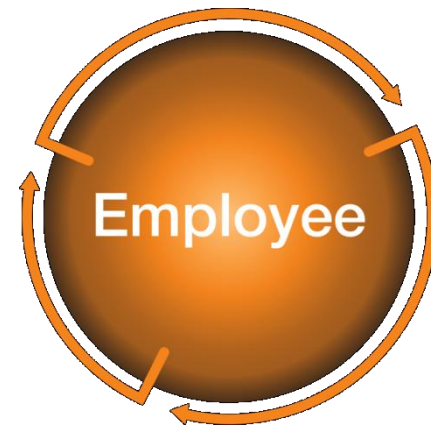


The screenshot shows the 'Directory Browser' application interface. It features a top navigation bar with tabs for 'Company Directory', 'External Directory', 'Personal Directory', and 'Web Directory'. Below this is a form with several sections: 'Primary User Info', 'Basic Authentication', and 'Presence'. The 'Language' dropdown menu is open, showing a list of languages including English (United Kingdom), Portuguese (Brazil), Catalan, Danish, German (Germany), Greek, English (United Kingdom), Spanish (Spain), French (France), Italian (Italy), Japanese, Dutch (Netherlands), Portuguese (Portugal), Russian, Swedish (Sweden), Turkish, English (United States), and Chinese (Simplified). The 'Italian (Italy)' option is highlighted. The form also includes 'Back', 'Apply', and 'Cancel' buttons. The NEC logo and 'VIET PRO TELECOM' are visible at the bottom left, and the copyright notice '© 2000-2010' is at the bottom right.

Summary – Business ConneCT



All-in-One
Contact Center
Operator
Unified Communications
Solution



VIET PRO TELECOM

One Solution for your



Customers

- Excellence in contact handling and caller services



Staff

- Improved teamwork and user productivity



Organization

- Cost efficiency and flexibility



VIET PRO TELECOM

Empowered by Innovation

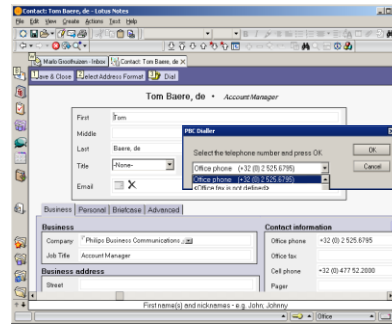
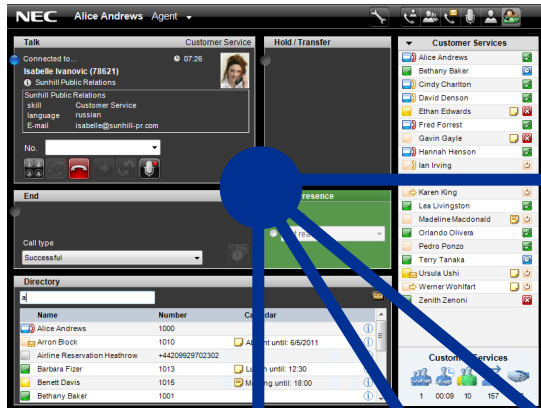
NEC

Use these as needed

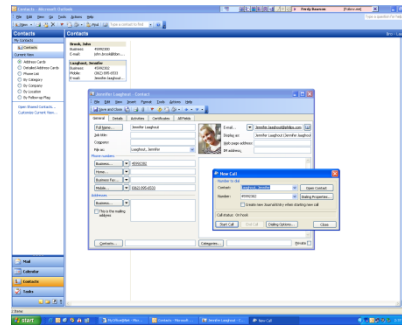
BACKUP SLIDES

VIET PRO TELECOM

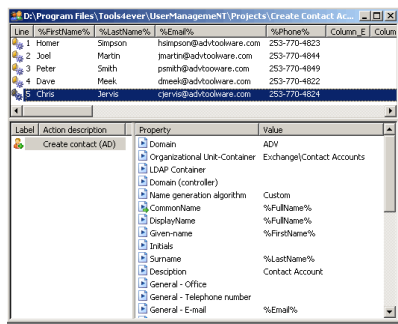
Enhanced productivity by means of integration



Dial from applications / Pop-up on incoming calls
(e.g. MS Outlook, MS Office, MS Explorer)



Calendar integration for presence and operator info
(e.g. MS Outlook)



Line	%FirstName%	%LastName%	%Email%	%Phone%	Column_E	Column
1	Homer	Simpson	hsimpson@advtoolware.com	253-770-4823		
2	Joel	Martin	martin@advtoolware.com	253-770-4844		
3	Peter	Smith	psmith@advtoolware.com	253-770-4819		
4	Dave	Mack	dmack@advtoolware.com	253-770-4822		
5	Chris	Jervis	cjervis@advtoolware.com	253-770-4824		

Directory
(e.g. Active Directory)



Single login
(e.g. MS Windows)

VIET PRO TELECOM

Contact Center Features



Routing

Call routing

Email routing

Outbound routing

Skill based routing

Identification routing

Monitor

Dashboard/ Real-time statistics

System monitoring

Floor plan

Call Recording

Wallboard

Alarming

Reporting

Call Flow Modules

Clock Date and Time

Customer Identification

Automated Attendant

Greeting and Queue announcements

Customer Applications

Voice Mail

Unified Communications

Collaboration and Presence

DECT- and Mobile SMS messaging

Instant messaging

Company & External & Web directory

Multi language support

Roles

Desktop Agents

Phone based Agents

Supervisors

VIET PRO TELECOM

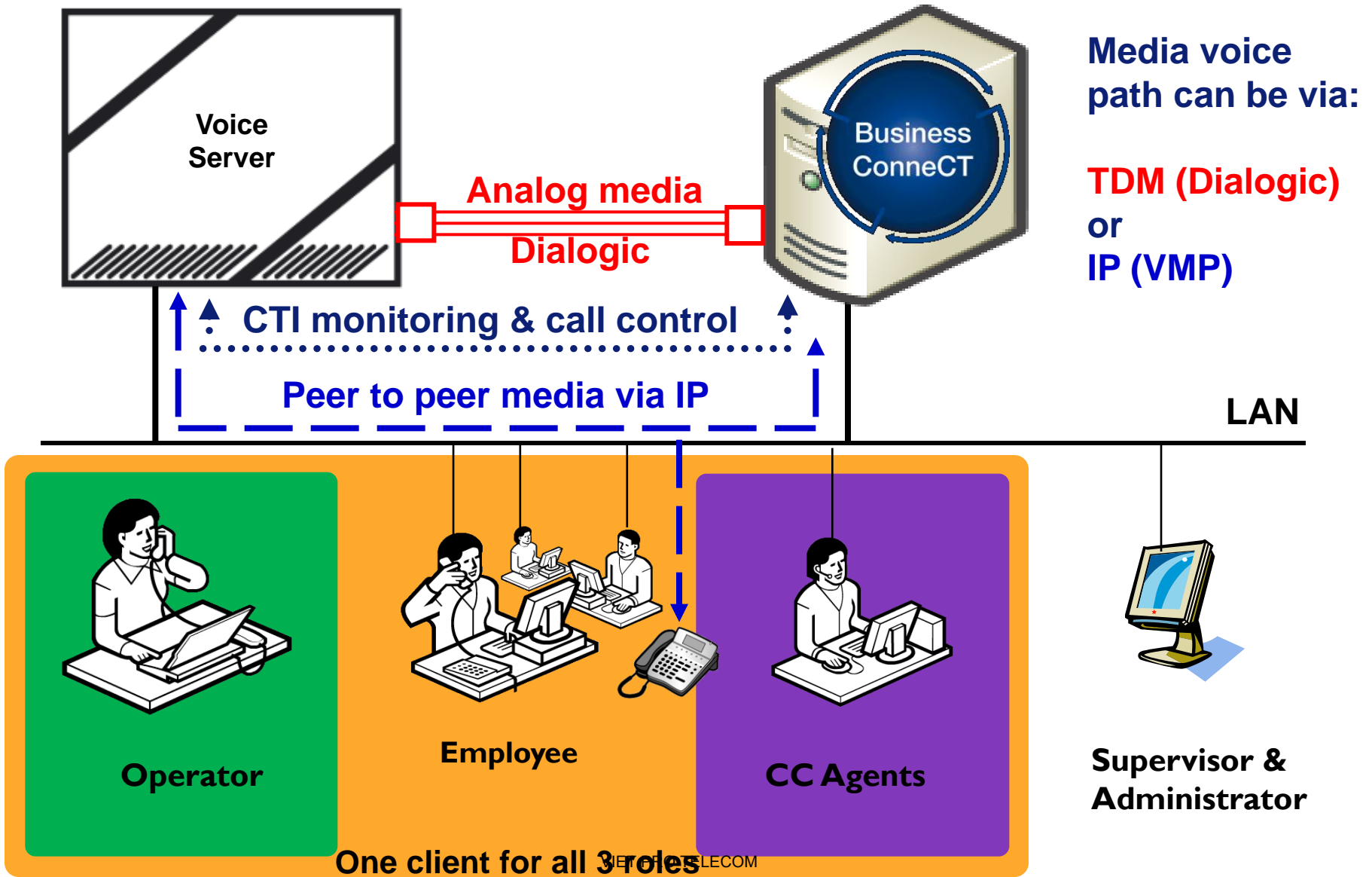
Integrations

External application integrations

Database integrations

Outlook integrations

Architecture



Media voice path can be via:

TDM (Dialogic)
or
IP (VMP)

LAN

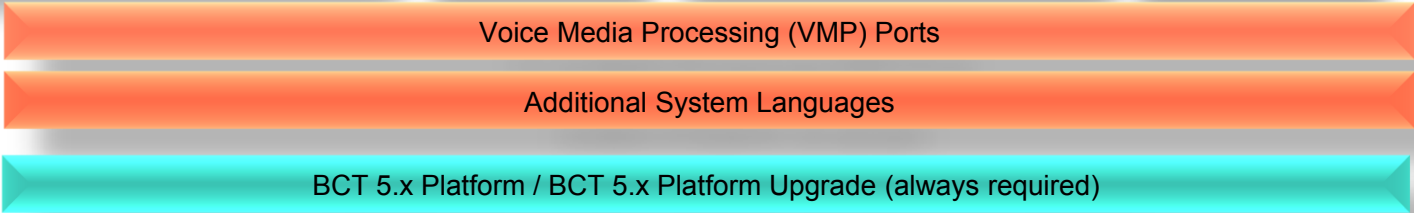
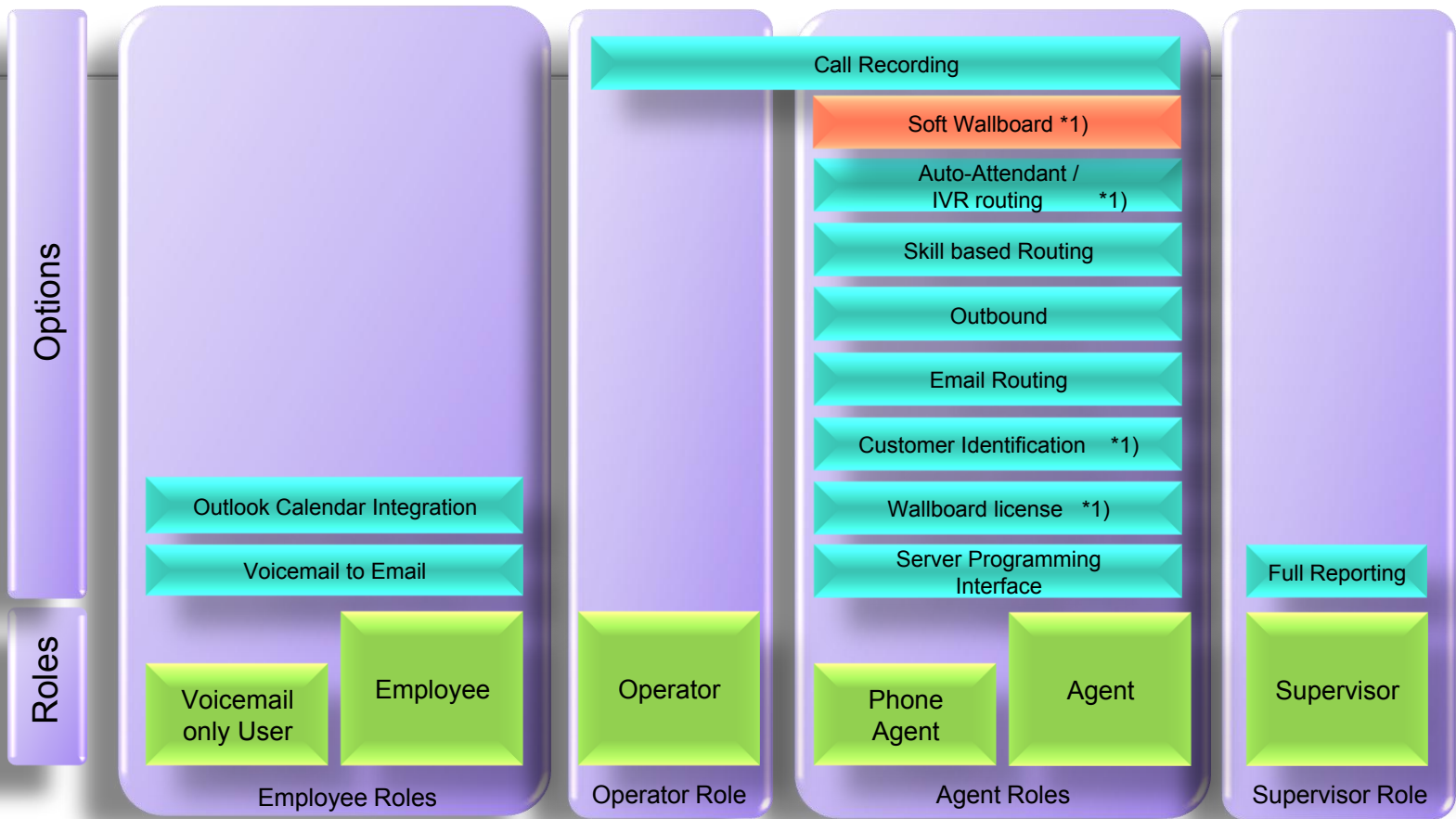
Operator

Employee

CC Agents

Supervisor &
Administrator

One client for all 3 roles



Legend:

- Capacity Licenses Per User
- Capacity Licenses Per Item
- Functional licenses (on / off)
- *1) These modules can be used without Agents

VIET PRO TELECOM