



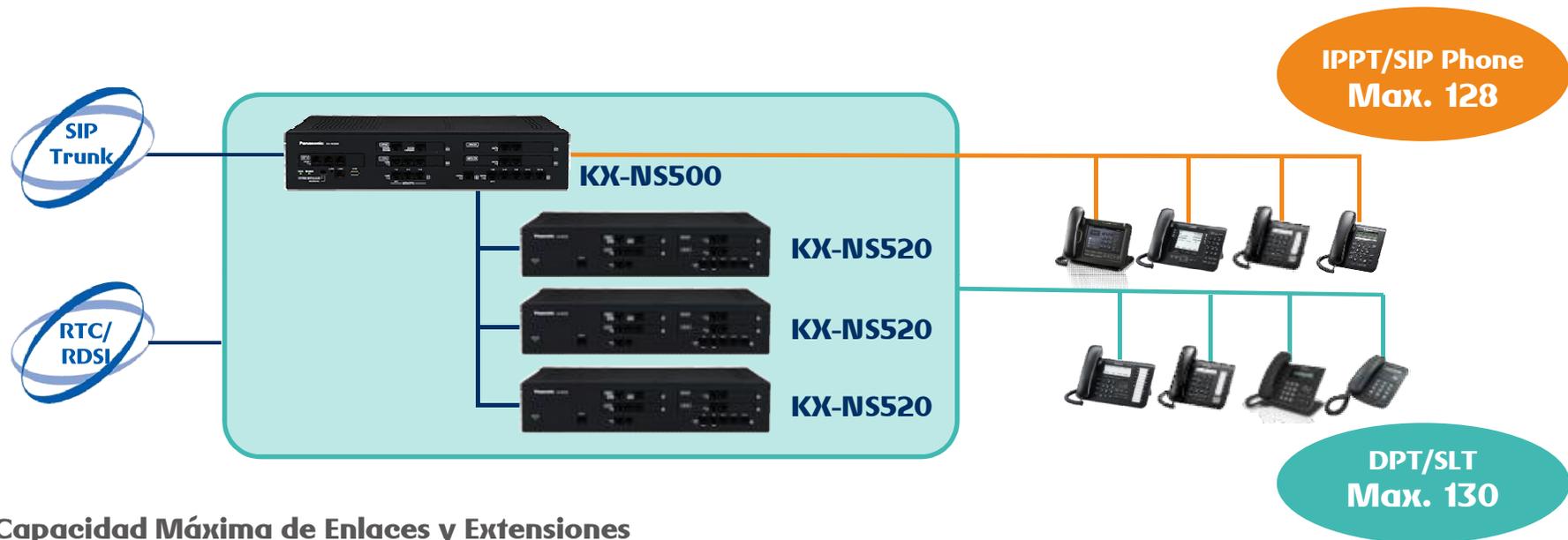
Panasonic NS500

plataforma de comunicaciones
para el **combo centralita**



introducción

La KX-NS500 tiene capacidad para puestos TDM e IP, con licencias o módulos de expansión el sistema puede crecer acorde con las necesidades de los clientes.



Capacidad Máxima de Enlaces y Extensiones

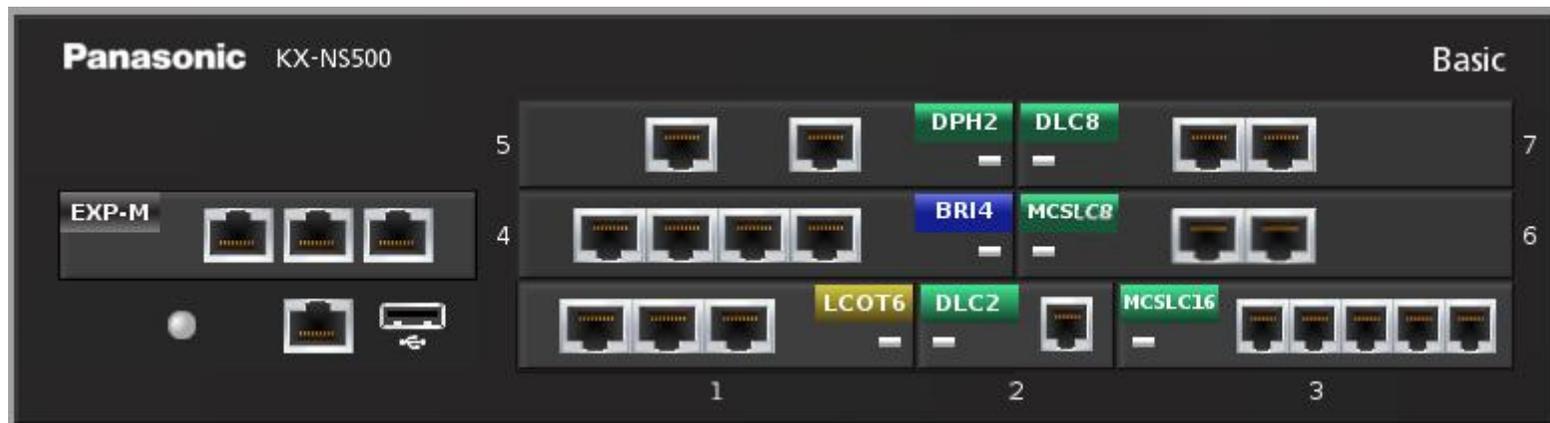
Types		Preinstalado	KX-NS500	Con 1 KX-NS520	Con 2 KX-NS520	Con 3 KX-NS520
TDM	Enlaces	6 cn	36 cn	66 cn	96 cn	126 cn
	Extensiones	18 (2d+16a)	34	66	98	130
IP	Enlaces	-	64 cn	64 cn	64 cn	64 cn
	Extensiones	-	128	128	128	128



capacidad

Máximos enlaces

	Preinstalado	KX-NS500	Con 1 KX-NS520	Con 2 KX-NS520	Con 3 KX-NS520	
Número total de enlaces	6 cn	100 cn	130 cn	160 cn	190 cn	
Tradicional	6 cn	36 cn	66 cn	96 cn	126 cn	
	PRI30 / E1	-	1 ln / 30 cn	2 ln / 60 cn	3 ln / 90 cn	4 ln / 120 cn
	BRI	-	4 ln / 8 cn	12 ln / 24 cn	20 ln / 40 cn	28 ln / 56 cn
	Análogo	6 líneas	12 líneas	24 líneas	36 líneas	48 líneas
IP	-	64 cn	64 cn	64 cn	64 cn	
	H.323	-	32 cn	32 cn	32 cn	32 cn
	SIP	-	64 cn	64 cn	64 cn	64 cn



capacidad

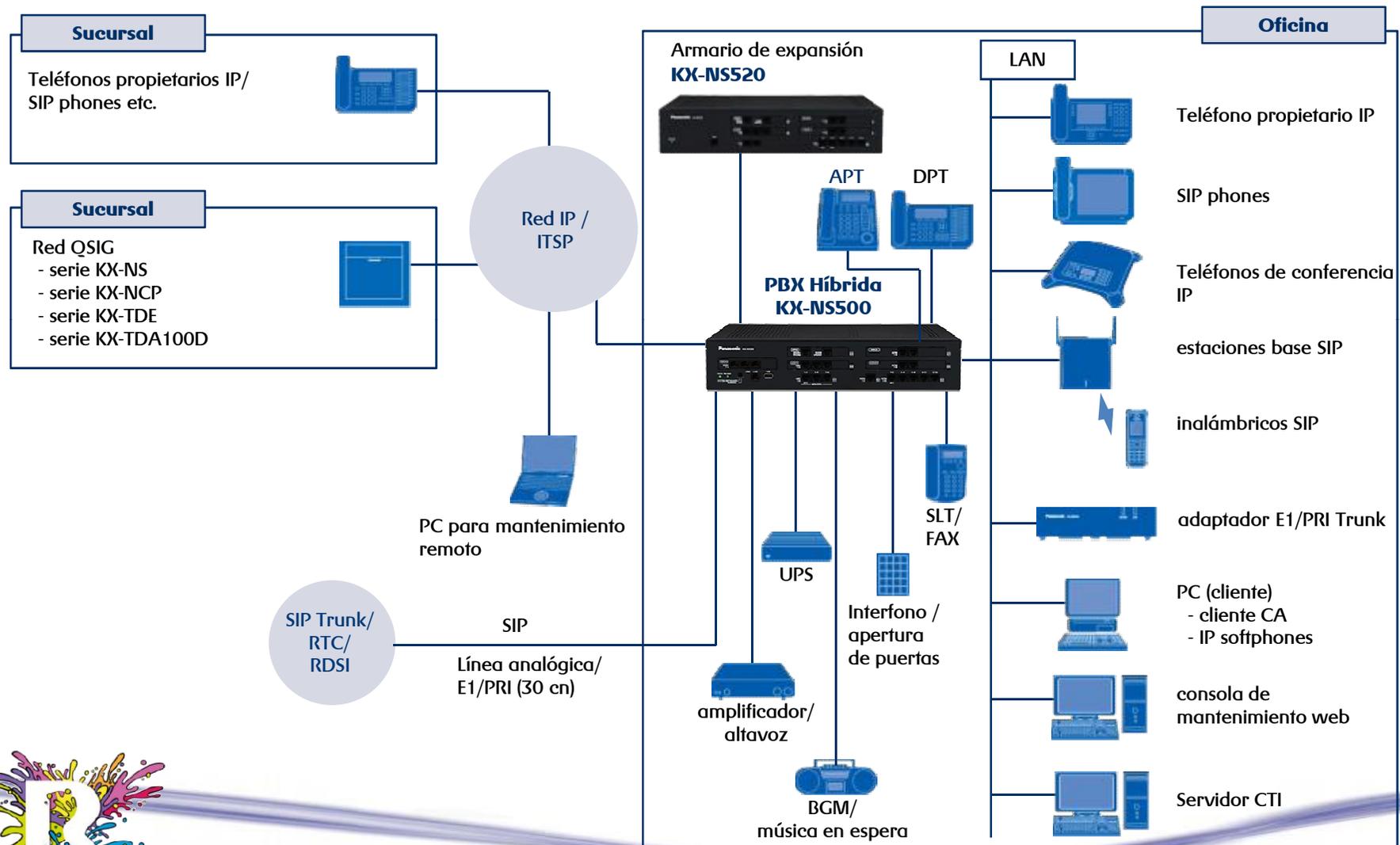
Máximas extensiones

Tipo	Preinstalado	KX-NS500	Con 1 KX-NS520	Con 2 KX-NS520	Con 3 KX-NS520
Extensiones (Tradicional+IP)	18	162	194	226	258
Tradicional	18	34	66	98	130
Analógico (SLT)	16	32	64	96	128
Digital propietario (DPT)	2	18	34	50	66
IP	-	128			
IP-propietario	-	128			
SIP	-	128			
VM					
DISA incluida (cn)	2	64			
SVM incluida (cn)		2			
UM incluida (cn)		24			
Interfono de puerta	-	2	4	6	8
Abre puerta	-	2	4	6	8



diagrama de conexión

Es posible seguir usando equipos anteriores de Panasonic y la capacidad puede ampliarse conectando armarios de expansión.



teléfonos digitales – serie KX-DT5xx

para ejecutivos/supervisores

KX-DT546 con KX-DT590

- Pantalla LDC retroiluminada de 6 líneas
- 24 teclas flexibles
- Alatavoz manos libres full duplex
- Switcn para descolgado electrónico
- Opcional:
KX-DT590: Consola de 48 teclas



para usuarios estándar

KX-DT543

- Pantalla LDC retroiluminada de 3 líneas
- 24 teclas flexibles
- Alatavoz manos libres full duplex
- Switcn para descolgado electrónico
- Opcional:
KX-DT590: Consola de 48 teclas



para usuarios sencillos

KX-DT521

- Pantalla LDC retroiluminada de 1 línea
- 8 teclas flexibles
- Alatavoz manos libres full duplex
- Switcn para descolgado electrónico



teléfonos digitales – serie KX-DT5xx

prestaciones

Audio de Alta Calidad

➤ **Altavoz full duplex**

El altavoz es compatible con “full duplex”, permitiendo a ambas partes hablar al mismo tiempo, sin cortes.

➤ **Diseño avanzado del altavoz**

Los altavoces mejoran las características de las frecuencias bajas y contienen un alto rendimiento amplificador de audio clase-D.

➤ **Cámara acústica más grande**

La cámara acústica reduce el eco y la vibración del altavoz.



Comunicación con manos libres

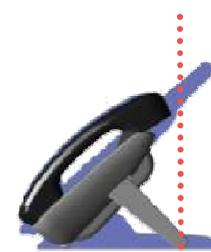
➤ **Soporta descolgado electrónico (EHS): KX-DT546/KX-DT543**

Conectando un auricular con EHS puede mejorar la comunicación inalámbrica.

Diseñado para fácil uso

➤ **La huella pequeña reduce su ocupación en el escritorio**

➤ **Cable en espiral del auricular más largo**



Huella pequeña



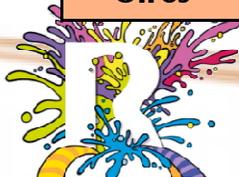
Cable en espiral del auricular más largo



teléfonos digitales – serie KX-DT5xx

especificaciones

		KX-DT521	KX-DT543	KX-DT546
Código del modelo				
Funciones	LCD	1 línea, Monocromo	3 líneas, Monocromo	6 líneas, Monocromo
	Retroiluminación	Sí		
	Altavoces	Sí (Full Duplex)		
	Teclas funciones	8	24	
	Conectividad para auricular Bluetooth	N/A		
	Switch de descolgado electrónico (EHS)	N/A	Sí (con conector jack 3,5 mm)	
	Puerto Ethernet	N/A		
	PoE	N/A		
	Otros	Codec Audio (G.711), Cancelación de eco, Microfono, 1 puerto DXDP		
Opciones	Adaptador AC	N/A		
	Kit montaje mural	KX-A432	KX-A433	
	Auricular con cable	KX-TCA400/430, RP-TCA400/430		
Otros	Colores	Negro, Blanco		



teléfonos analógicos

con pantalla

KX-TS880

- Pantalla LDC de 16 dígitos
- Salida para auriculares
- 16 teclas de marcación directa
- Manos libres con ajuste de volumen
- Tecla R para servicios adicionales



sin pantalla

KX-TS500

- Sencillo y elegante
- Tecla de rellamada
- Tecla R para funciones



inalámbrico

KX-TGD310

- Pantalla iluminada blanca de fácil lectura
- 8 teclas flexibles
- Alatavoz manos libres
- Teclado iluminado

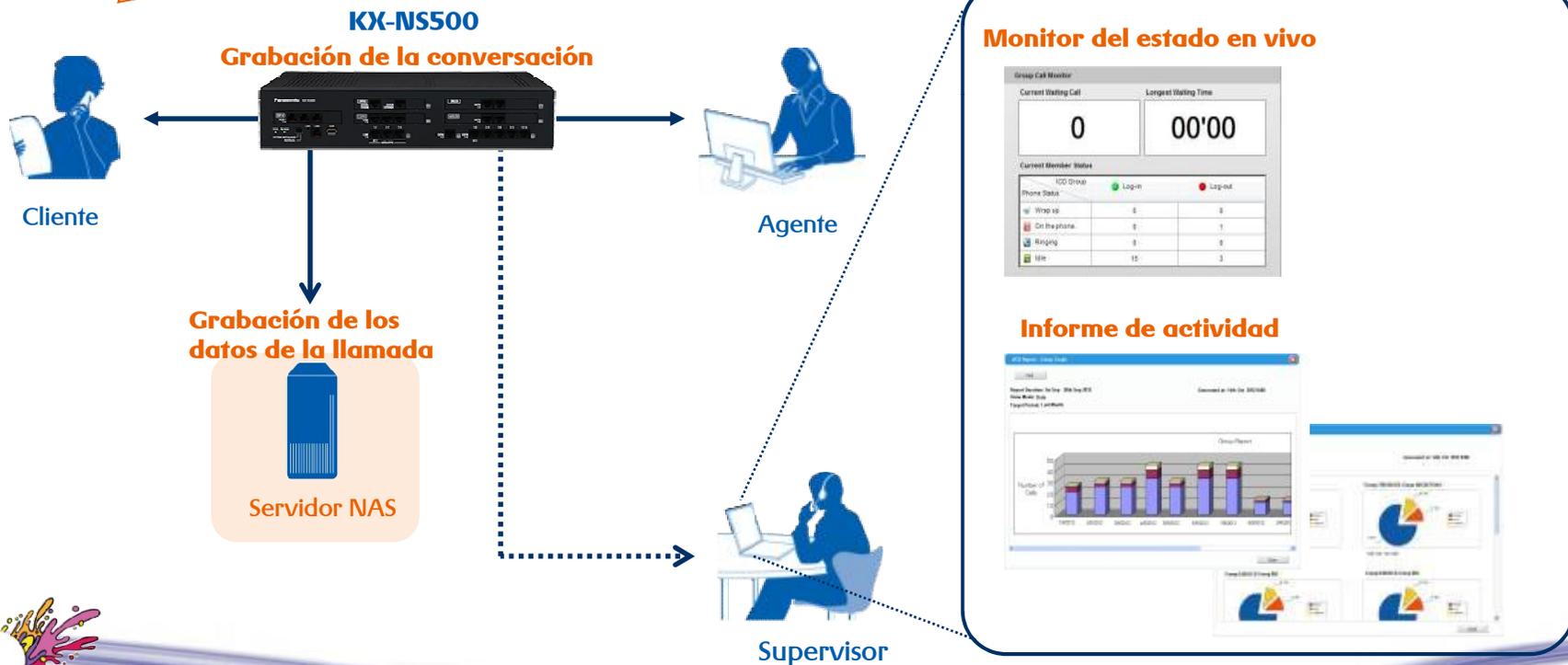


solución call center

La KX-NS500 está diseñada para ser utilizada en entornos de centros de llamada. Sus aplicaciones integradas da apoyo a las necesidades básicas de los supervisores de los centros de llamadas, anuncio de cola, monitor de estado en vivo, informe de actividades, grabación automática de conversación, y NAS (Network Attached Storage).

Anuncio de cola

Otras cuatro personas están esperando para conectar
Y su tiempo estimado de espera es de 10 minutos...



por qué NS500?

Ofrece un sistema de comunicación unificado adaptado a pequeñas y medianas empresas.



Ahorro de costes

- Expansible
- Compatibilidad hacia atrás
- Redes IP

Satisfacción del cliente

- Solución inalámbrica
- Integración con el móvil
- Solución de correo vocal

Eficiencia y mejora en el trabajo

- DISA incorporado
- Solución Call Centre
- Asistente de comunicación



ahorro de costes

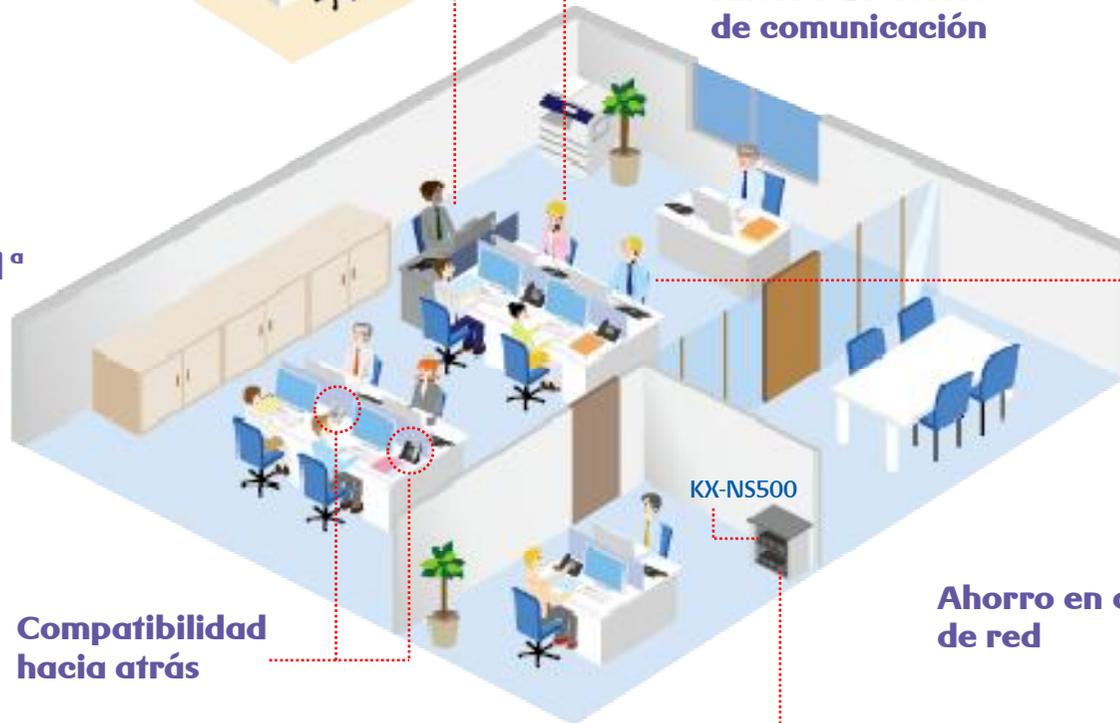
2ª



Oficina central

Ahorro en gastos de funcionamiento

1ª



Ahorro de costes de comunicación

KX-NS500

Compatibilidad hacia atrás

Ampliable

Ahorro en inversión inicial

Oficina residencial



Oficina remota



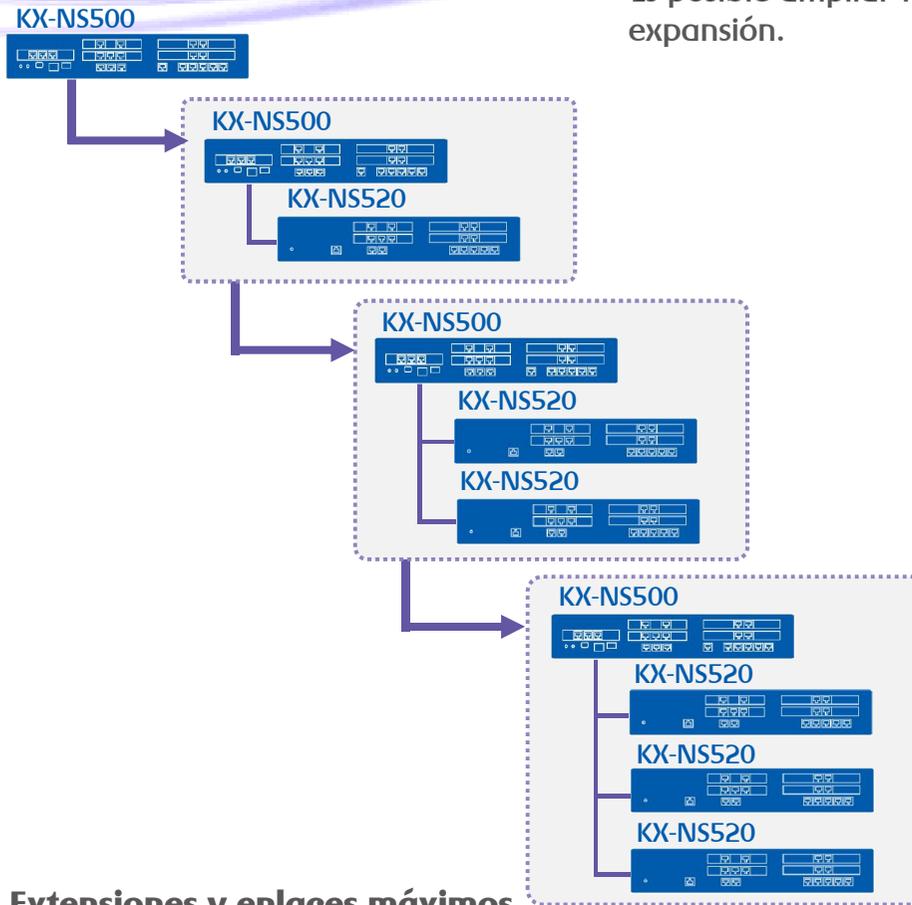
Ahorro en costes de red



ampliable



Es posible ampliar la capacidad con tarjetas opcionales o armarios de expansión.



Beneficios y prestaciones

- ▶ No necesita desecar la NS500 para ampliaciones futuras de su capacidad

Recomendado a:

- ▶ Compañías en crecimiento

Extensiones y enlaces máximos

Tipos	Preinstalado	KX-NS500	Con 1 KX-NS520	Con 2 KX-NS520	Con 3 KX-NS520
Enlaces	6 cn	36 cn	66 cn	96 cn	126 cn
Extensiones	18	34	66	98	130

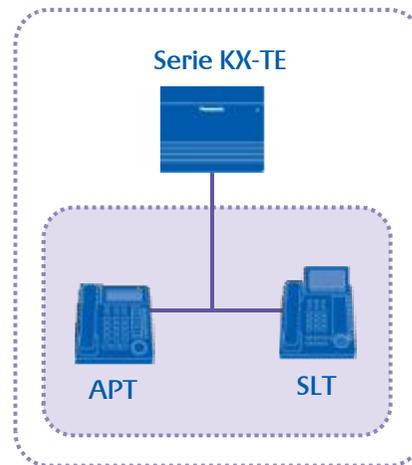
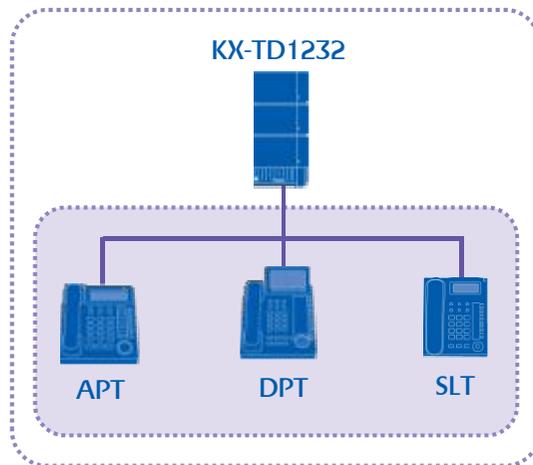


compatibilidad hacia atrás

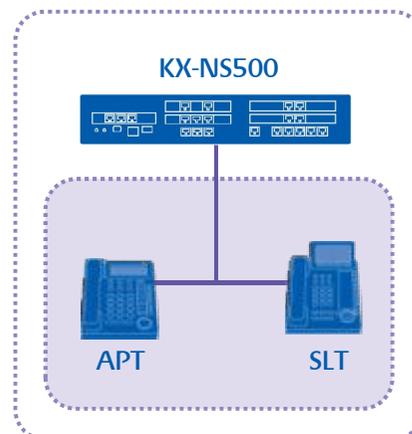
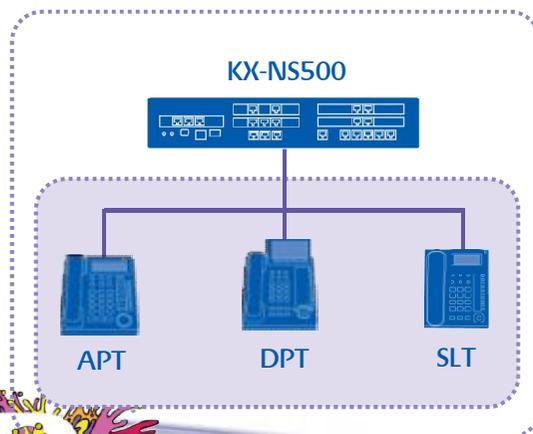


Se pueden seguir usando los existentes DPTs, APTs y SLTs de Panasonic, permitiendo su reemplazo a bajo coste sin malgastar recursos.

Viejo sistema



Nuevo sistema



Beneficios y prestaciones

- ▶ Inversión inicial baja porque sólo necesita comprar el sistema.
- ▶ Puede seguir usando los anteriores teléfonos de las series KX-T74xx/KX-T75xx.

Recomendado a:

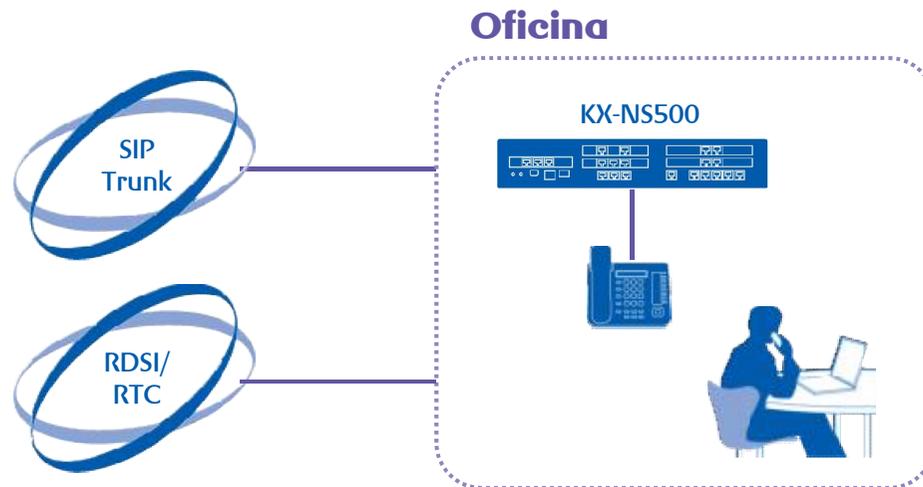
- ▶ Compañías en crecimiento
- ▶ Empresas que están pensando en sustituir su vieja centralita



ahorro de costes en comunicación



Su adaptabilidad a entornos IP le permite combinar ambos tipos de enlace tradicionales e IP de acuerdo a las necesidades del cliente para constituir sistemas flexibles y eficientes.



Beneficios y prestaciones

► Sistema híbrido que combina ambos tipos de líneas tradicionales (RTC/RDSI) e IP para reducir costes futuros.

Recomendado a:

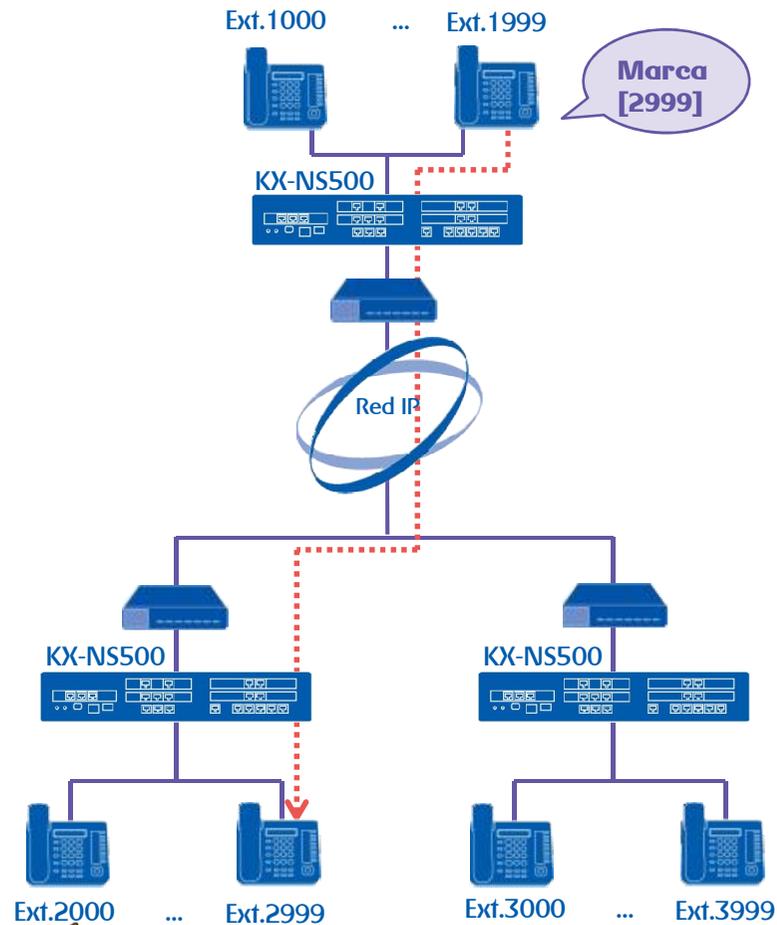
► Compañías que usan redes RTC/RDSI/IP



ahorro de costes en red



La VoIP permite hablar con oficinas remotas en cualquier parte del mundo sin gastos de telefonía usando redes privadas IP.



Beneficios y prestaciones:

- ▶ Ahorro en costes.
- ▶ Las funciones de las extensiones PBX pueden usarse a lo largo de múltiples oficinas.

Recomendado a:

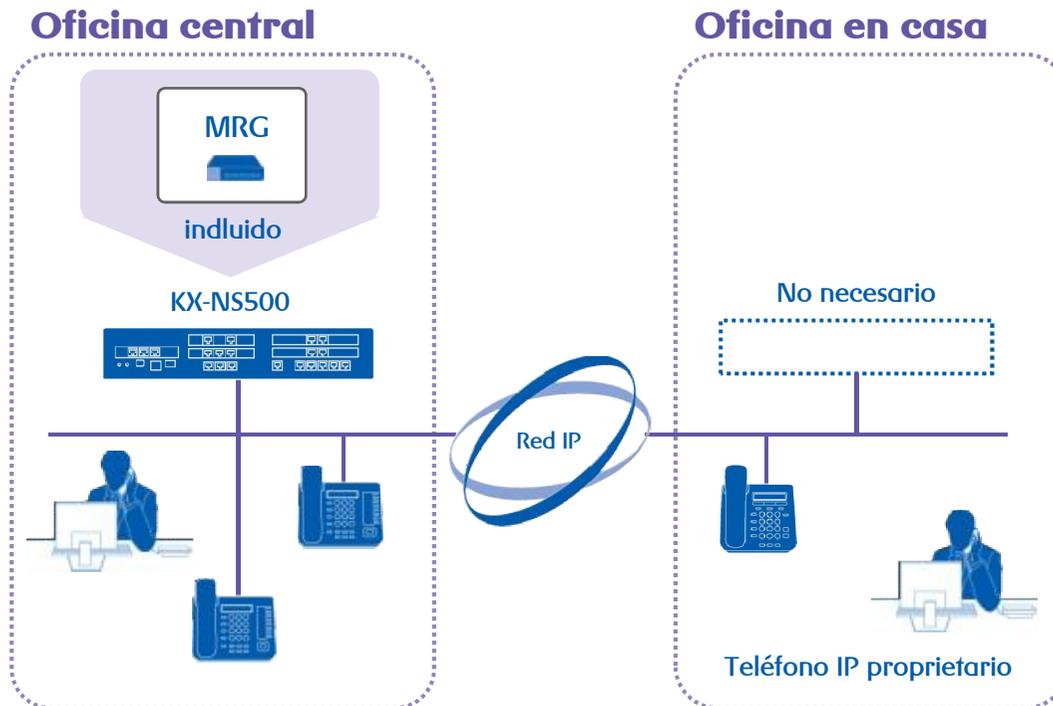
- ▶ Compañías con sucursales.
- ▶ Compañías que usan un sistema de red IP.



ahorro en inversión inicial



Los teléfonos IP pueden instalarse en oficinas remotas sin centralita vía una red IP. No se necesita una VPN.



Beneficios y prestaciones:

► No necesita instalar centralitas en las oficinas remotas

Recomendado a:

► Compañías con teletrabajadores

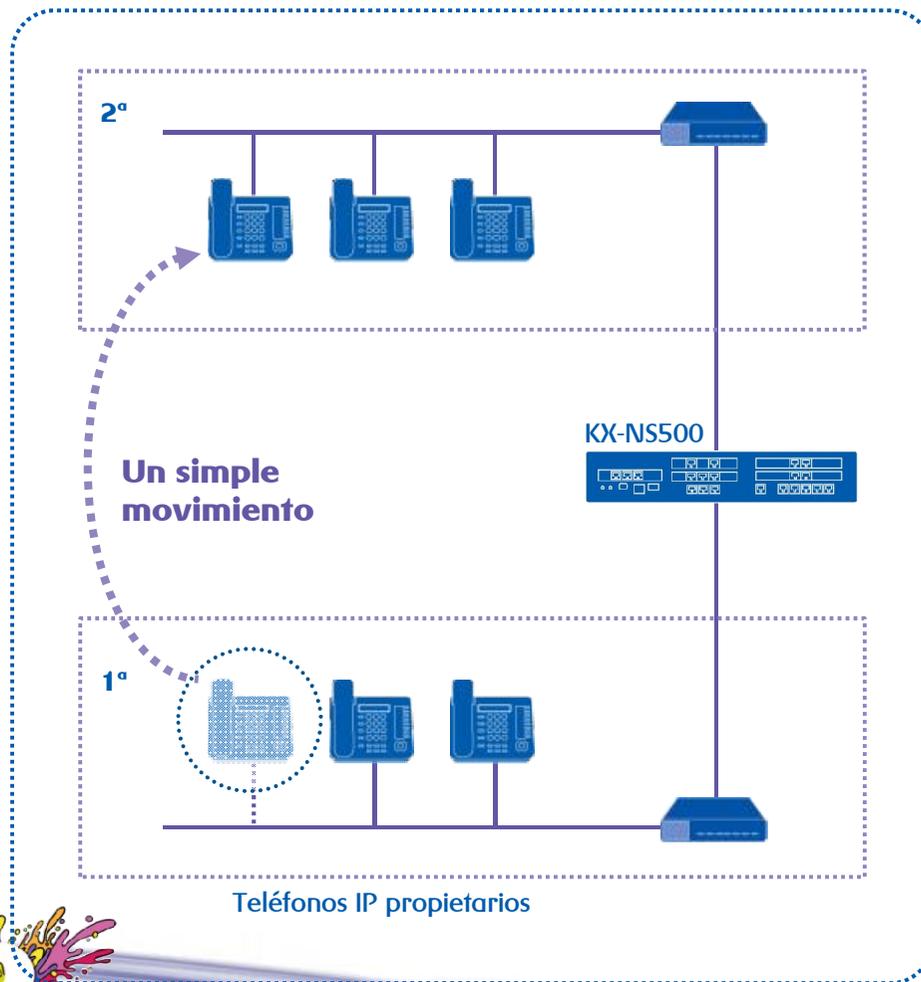


ahorro de gastos de funcionamiento



Usando teléfonos IP como extensiones no es necesario cambiar la configuración de la centralita cada vez que se cambia la distribución de la oficina.

Oficina

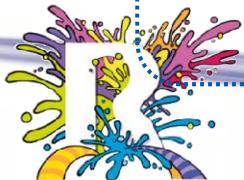


Beneficios y prestaciones

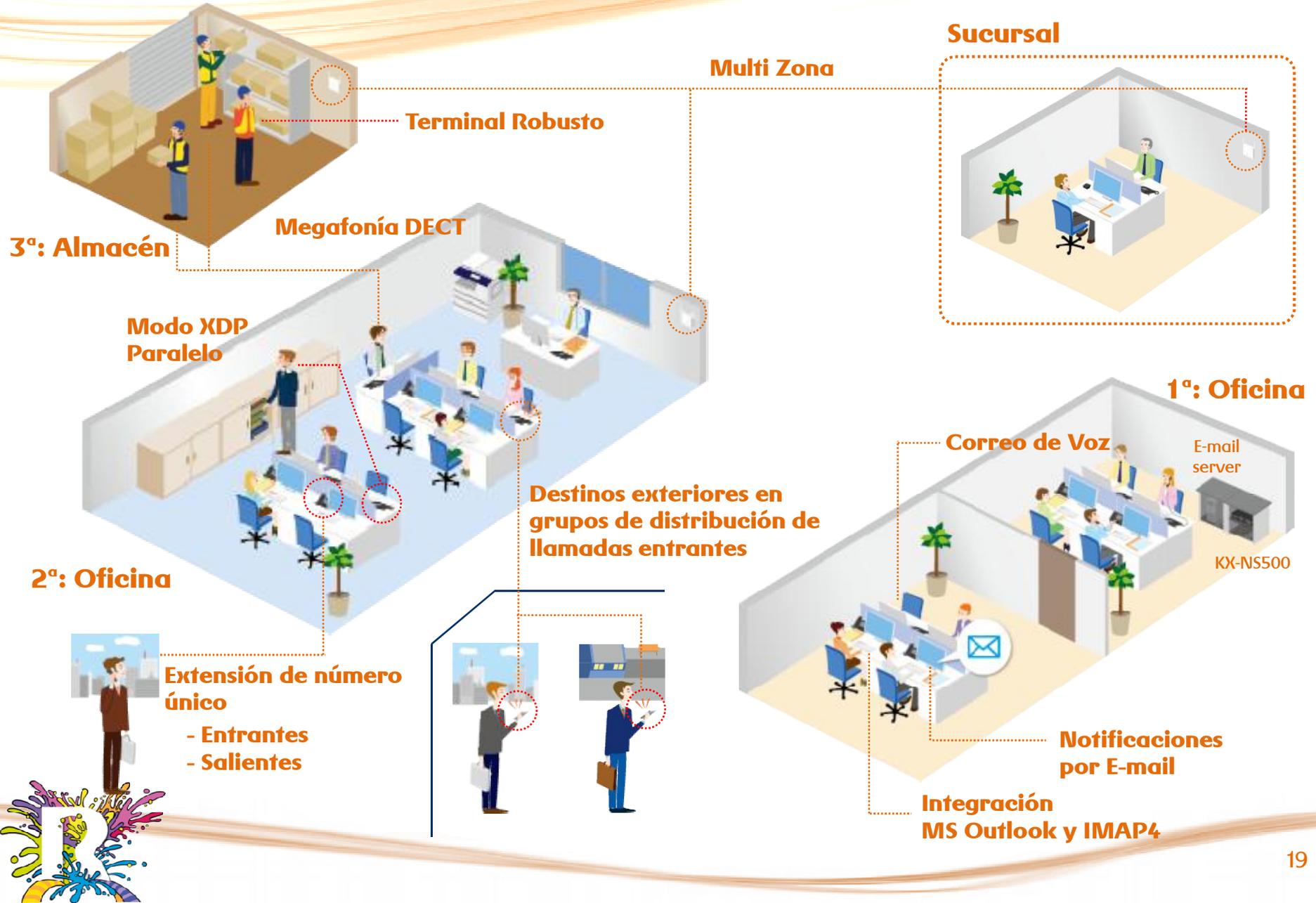
► No se necesita cambiar la configuración de la centralita cuando se mueven los teléfonos a otra ubicación.

Recomendado a:

- Compañías que cambian la distribución de su oficina con frecuencia.
- Empresas con un sistema de redes LAN.
- Compañías en crecimiento.



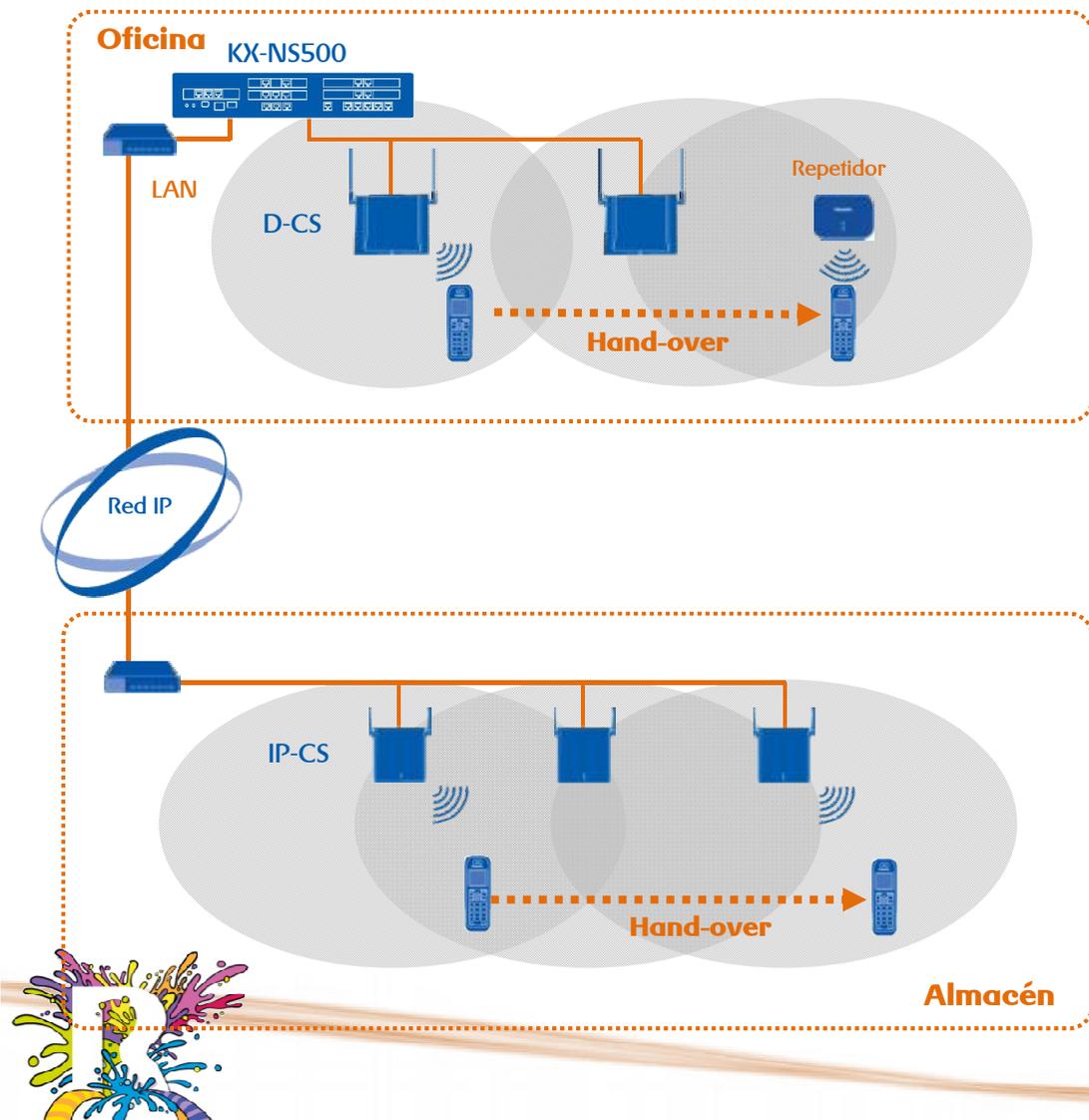
satisfacción del cliente



solución inalámbrica – multizona



Podrá recibir llamadas de clientes en cualquier parte de la compañía. El hand-over automático permite conversaciones en movimiento.



Beneficios y prestaciones:

- ▶ Empleados in-situ: eficiente al no ser necesario regresar a la oficina para realizar llamadas.
- ▶ Recepcionistas de llamadas: menos problemas porque la persona a la que se transfiere se puede localizar en cualquier parte.
- ▶ Clientes: Mejora su satisfacción con menos tiempo de espera porque la llamada puede transferirse rápidamente al inalámbrico de la persona a cargo.
- ▶ Uso del repetidor: Permite la expansión de la zona de llamadas a menor coste ya que no es necesario cablear una estación base adicional.
- ▶ Las soluciones inalámbricas pueden instalarse en ubicaciones remotas usando la red IP.

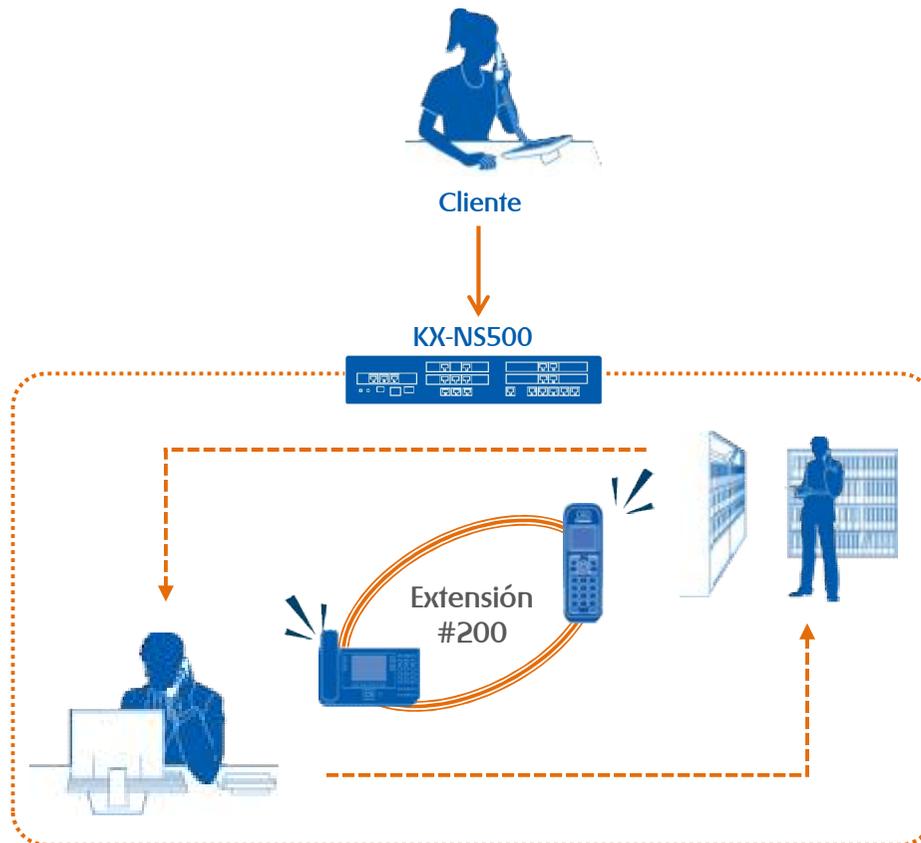
Recomendado a:

- ▶ Empleados dedicados a recibir llamadas.
- ▶ Empleados que frecuentemente están fuera de su puesto.

solución inalámbrica – modo XDP paralelo



Un teléfono propietario en el escritorio del usuario y un teléfono inalámbrico pueden sonar de forma simultánea usando un único número de extensión.



Beneficios y prestaciones:

- ▶ Las llamadas pueden intercambiarse entre el teléfono de sobremesa y el inalámbrico con un simple operación durante la conversación.
- ▶ Cambia del DECT descolgando la llamada en el teléfono de sobremesa cuando regrese al puesto.
- ▶ Cambia al DECT pulsando una tecla en el inalámbrico cuando deje el puesto.

Recomendado a:

- ▶ Empleados que van y vuelven con frecuencia a su sitio para realizar llamadas.
- ▶ Para salas de reunión y recepcionistas de llamadas.

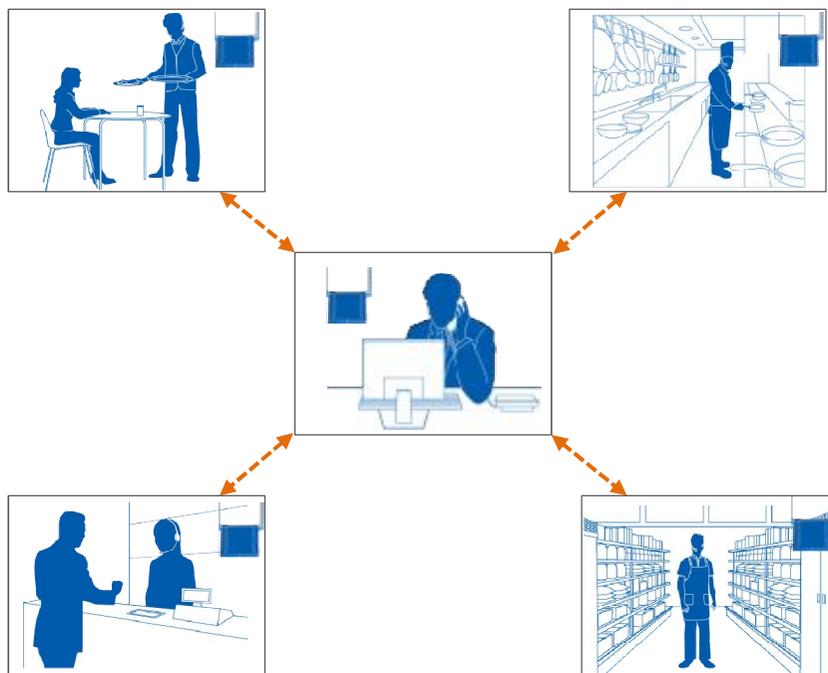


solución inalámbrica – megafonía DECT



La megafonía puede implementarse entre un máximo de 32 extensiones inalámbricas DECTs. Puede dar instrucciones al equipo en todo el local. Permite una rápida respuesta al cliente.

Max : 32 equipos



Beneficios y prestaciones:

- ▶ Permite compartir las conversaciones entre el personal.
- ▶ Se puede llamar a varias personas al mismo tiempo.
- ▶ Es posible contactar con cualquier persona en el área de cobertura.

Recomendado a:

- ▶ Hoteles, hospitales o comercios, que requieren compartir información rápidamente o dar instrucciones a varias personas al mismo tiempo.
- ▶ Compañías con varios grupos en distintas localizaciones.



solución inalámbrica – terminales robustos



Resistente al polvo y al agua permite recibir llamadas en locales con elevada cantidad de polvo y humedad sin problemas.

Modelo robusto
KX-TCA385



IP6

Resistente
al polvo

IP5

A prueba de
salpicaduras



Beneficios y prestaciones:

- ▶ En ambientes de humedad y polvo. los costes de reparación se reducen comparado con los modelos no resistentes.
- ▶ Resistencia al agua
IP5: resistente al agua, protección frente a salpicaduras de agua.
- ▶ Resistente al polvo
IP6: Resistente al polvo, sin entrada de polvo

Recomendado a:

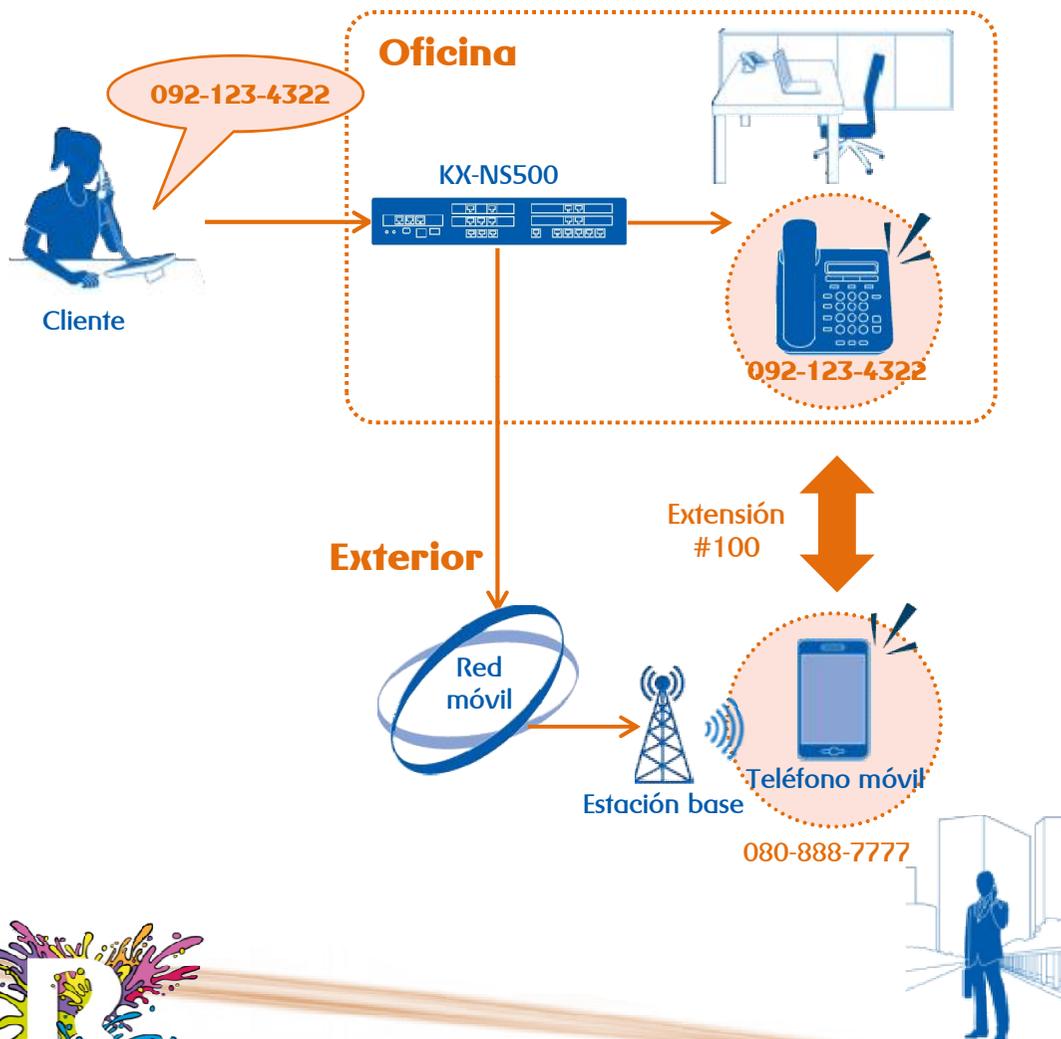
- ▶ Ambientes de almacenes y talleres.
- ▶ Ubicaciones cerca de cocinas, baños, etc...



integración móvil – recibir llamadas



Cuando los clientes llaman a la oficina, el teléfono móvil y el fijo pueden sonar al mismo tiempo. Así, es posible recibir llamadas tanto dentro como fuera de la empresa.



Beneficios y prestaciones:

- ▶ Sólo es necesario publicitar su teléfono fijo
- ▶ Las llamadas se pueden recibir tanto en la red móvil como en la red IP

Recomendado a:

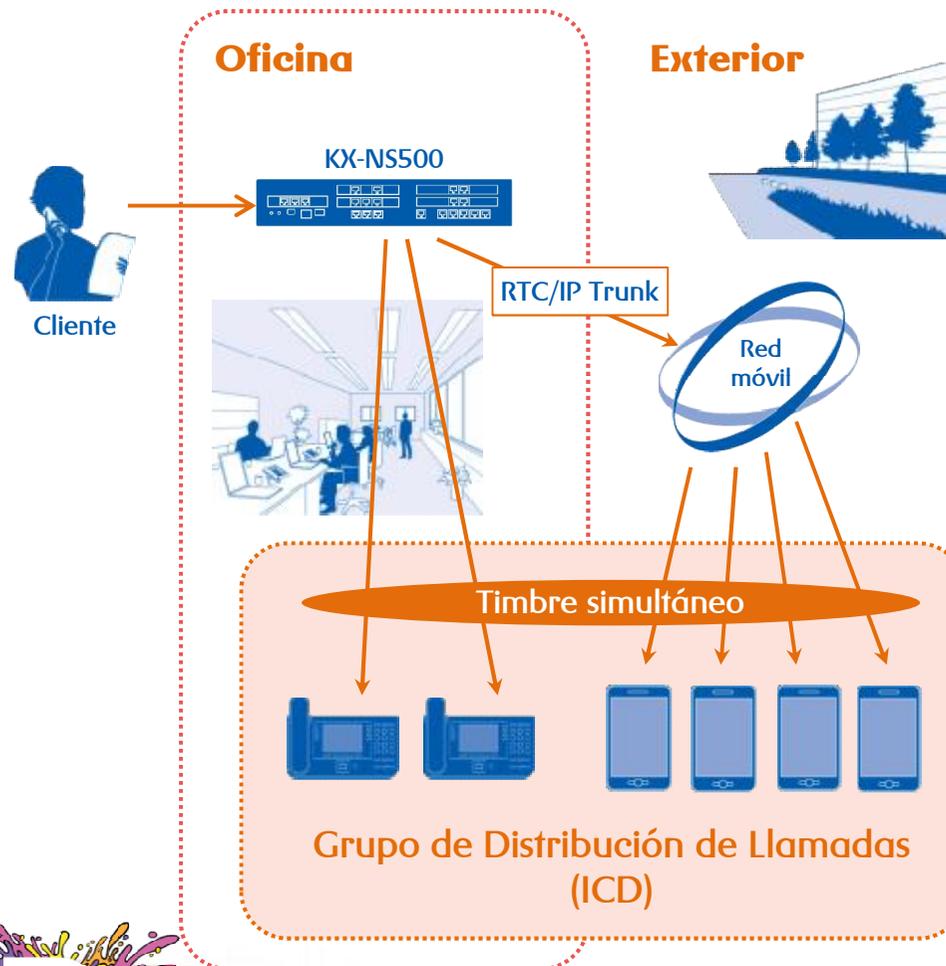
- ▶ Personal que trabaja tanto dentro como fuera de la empresa.



integración móvil – destino exterior en grupos ICD



Se pueden asignar hasta 4 móviles en un grupo de distribución de llamadas entrantes (ICD), y recibir esas llamadas. Los usuarios que no están ocupados pueden responder rápidamente a esas llamadas.



Beneficios y prestaciones:

- ▶ Cuando un cliente llama, tanto la extensión como el móvil registrado pueden sonar, permitiendo que se pueda recibir la llamada en cualquiera de los dos teléfonos.
- ▶ Se pueden registrar hasta 4 teléfonos móviles junto a otras extensiones fijas en un mismo grupo ICD.

Recomendado a:

- ▶ Empresas con mucho personal que puede responder el teléfono.
- ▶ Compañías con empleados que trabajan fuera de la oficina.

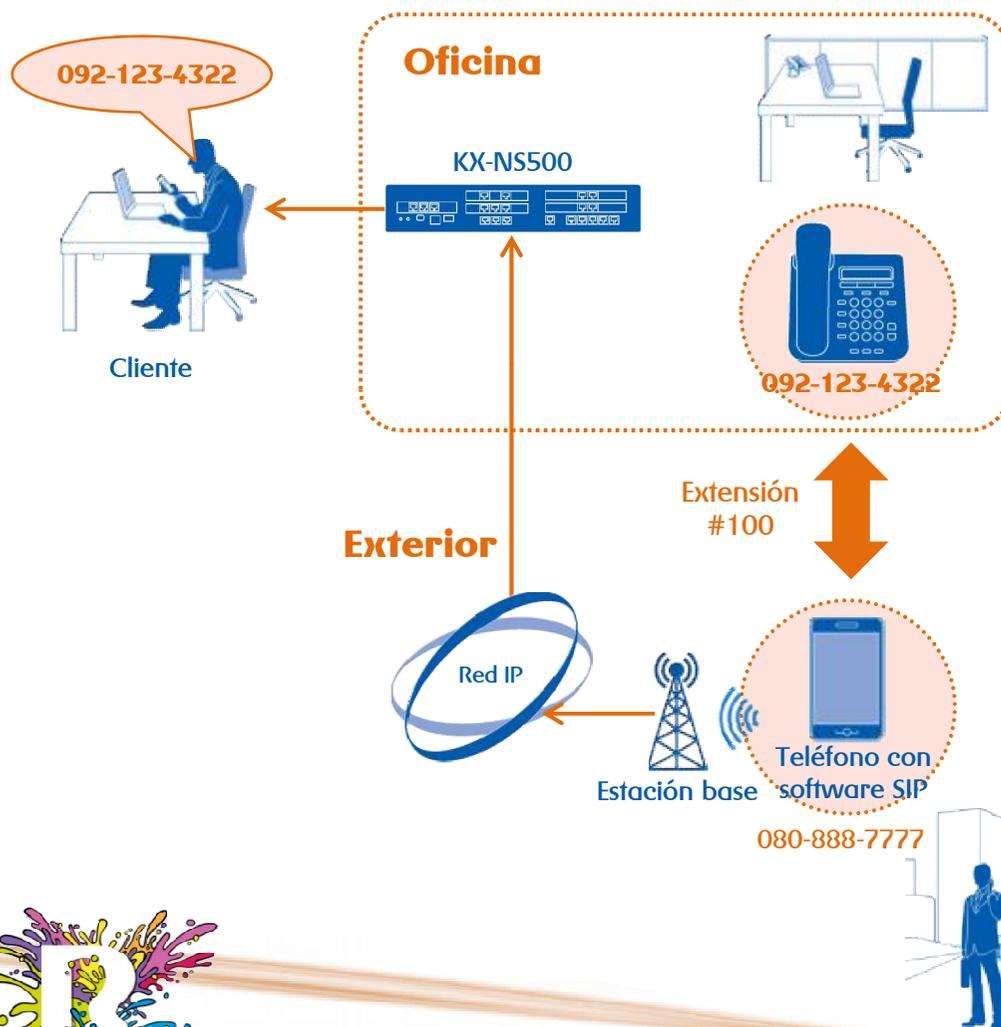


integración móvil – realizar llamadas



Extensión remota inteligente

Es posible instalar teléfonos IP en ubicaciones remotas sin encaminamientos especiales. Y al mismo número de extensión pueden asignarse hasta 2 extensiones IP (numeración única).



Beneficios y prestaciones:

- ▶ Las extensiones se pueden configurar de forma remota fácilmente.
- ▶ Se pueden usar smartphones como extensiones.
- ▶ Permite usar un teléfono con software SIP para llamar a clientes cuando está fuera de la oficina sin costes adicionales.
- ▶ Se muestra el número de la oficina y no el del teléfono móvil.

Recomendado a:

- ▶ Empresas con empleados que trabajan tanto dentro como fuera de la oficina.



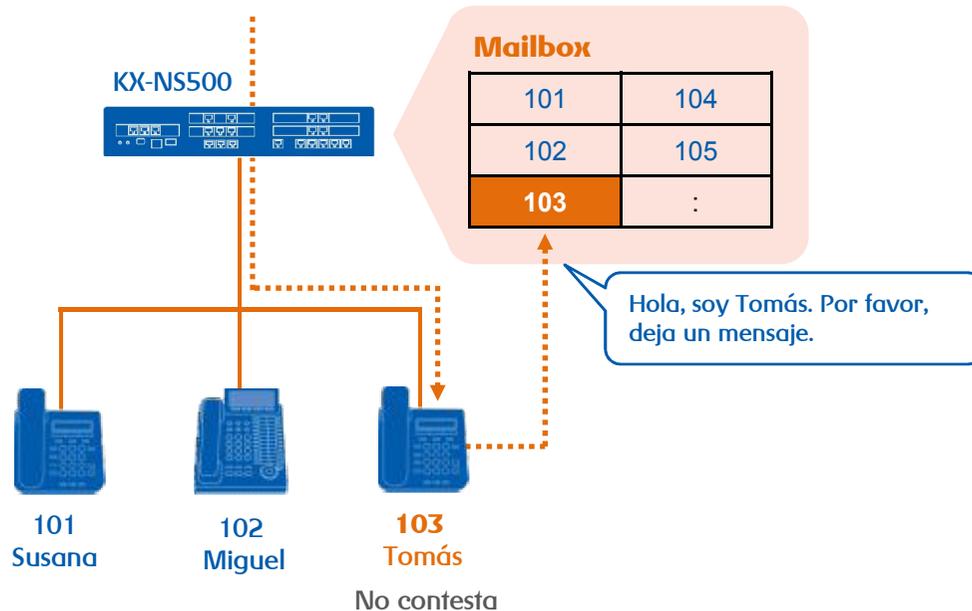
solución de correo vocal



Los clientes pueden dejar mensajes de voz si llaman cuando usted está ausente.



Cliente u otra extensión



Beneficios y prestaciones:

- ▶ Graba un máximo de 24 canales al mismo tiempo.
- ▶ Graba hasta 400 horas.

Recomendado a:

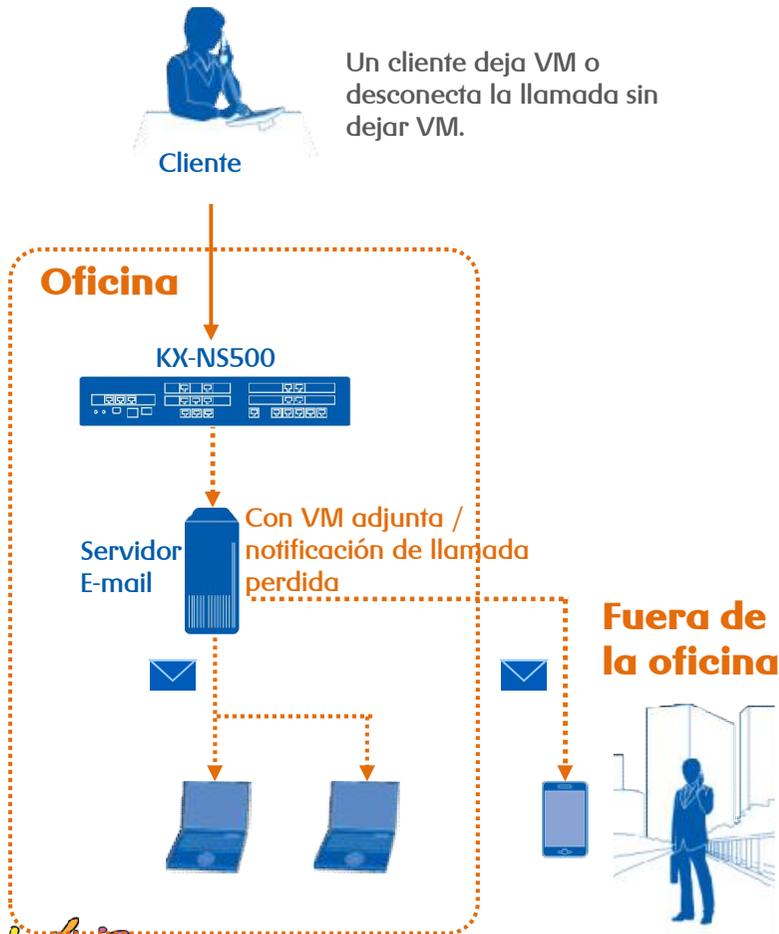
- ▶ Las empresas que reciben llamadas fuera del horario laboral.
- ▶ Los empleados que trabajan lejos del teléfono o fuera de la oficina.



correo vocal – notificación por e-mail



La KX-NS500 envía un correo electrónico al usuario correspondiente cuando tiene mensajes nuevos. Las llamadas perdidas sin un mensaje de voz también pueden notificarse por correo electrónico. Esto permite ponerse en contacto con los clientes rápidamente.



Beneficios y prestaciones:

► La notificación contiene información sobre el remitente del mensaje, la longitud del mensaje, el número de mensajes, y un número de devolución de llamada.

Recomendado a:

- Empresas que reciben llamadas fuera del horario laboral.
- Empleados que trabajan lejos del teléfono o fuera de la oficina.



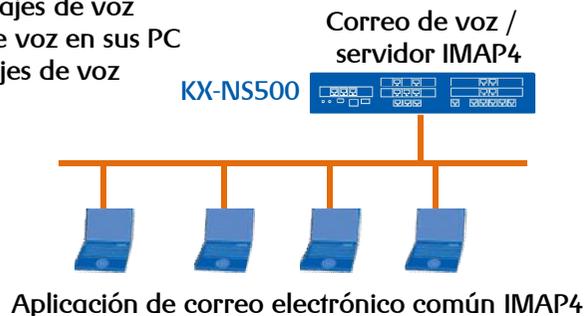
correo vocal – integración MS Office e IMAP4



La KX-NS500 funciona como un servidor IMAP4 de voz, por lo que los usuarios pueden acceder al contenido de sus buzones de correo utilizando un cliente de correo electrónico común que soporte el protocolo IMAP4. Con el Microsoft Outlook plug-in, los usuarios pueden acceder al contenido de sus buzones de correo a través de Microsoft Outlook en la misma forma que lo hacen para el correo electrónico.

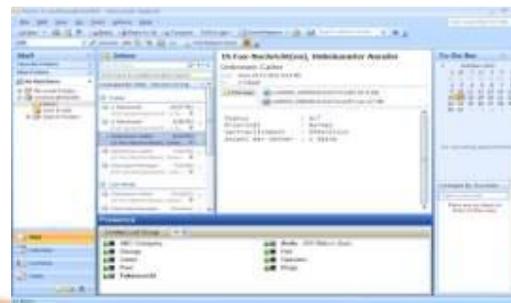
Con la integración IMAP, los usuarios pueden hacer lo siguiente :

- Reproducir mensajes de voz
- Guardar datos de voz en sus PC
- Borrar los mensajes de voz



Con el plug-in de Outlook, los usuarios pueden hacer lo siguiente :

- Reproducir mensajes de voz
- Grabar y enviar mensajes de voz
- Reenviar y responder a mensajes
- Volver a llamar al remitente de un mensaje
- Exportación de datos de mensajes de voz
- Adjuntar mensajes de voz a otros mensajes de correo electrónico



Características y ventajas

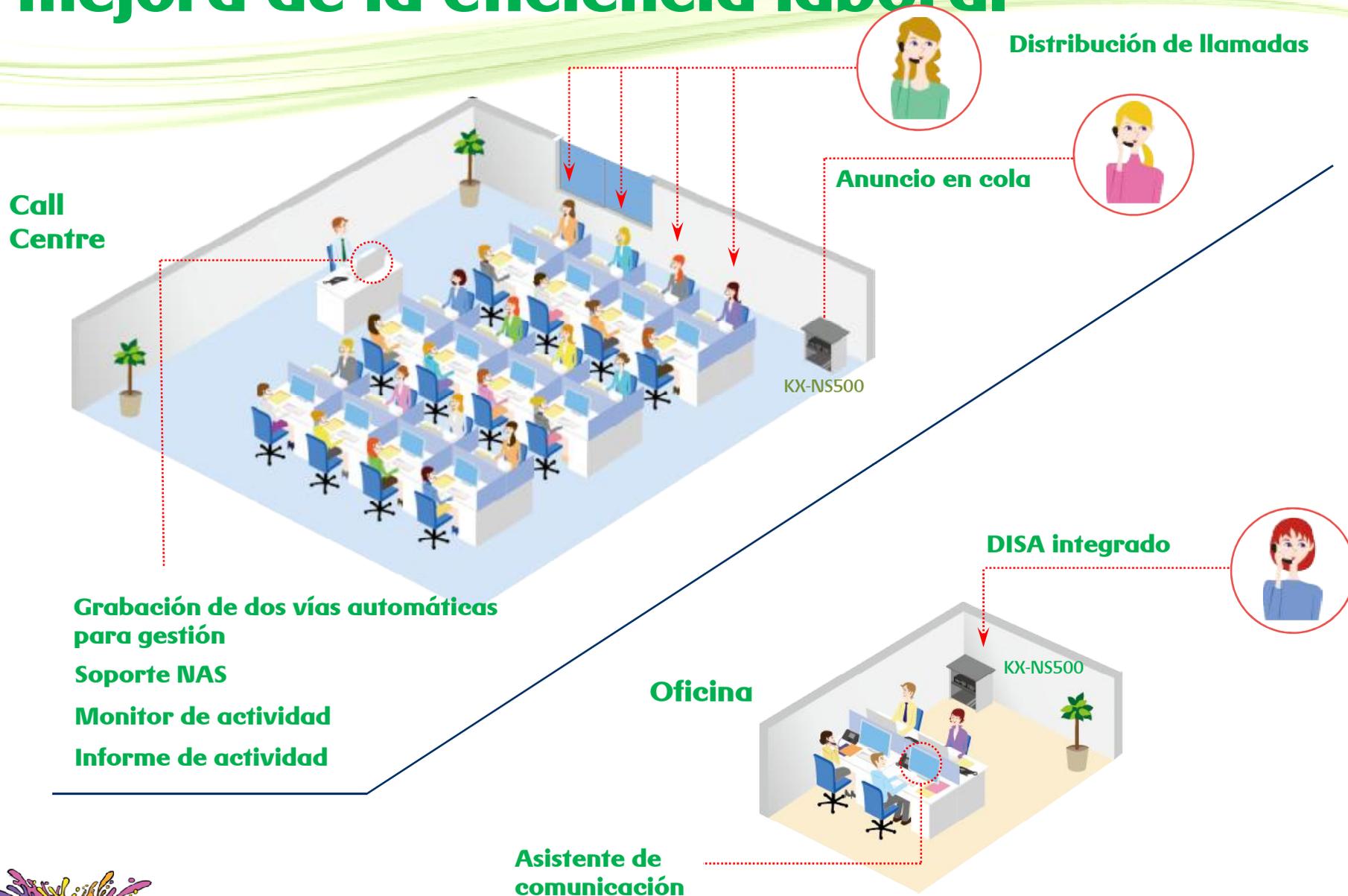
- ▶ Los usuarios pueden escuchar y transferir fácilmente mensajes de voz.
- ▶ Un entorno de UC que incluye mensajes de voz, correo electrónico, un SNS, y un planificador puede construirse con Outlook solo.

Recomendado para:

- ▶ Empresas que requieren información para ser compartidos entre agentes
- ▶ Empresas que utilizan de Outlook
- ▶ Empresas que quieren construir un entorno de oficina eficiente que integra diversos métodos de comunicación.



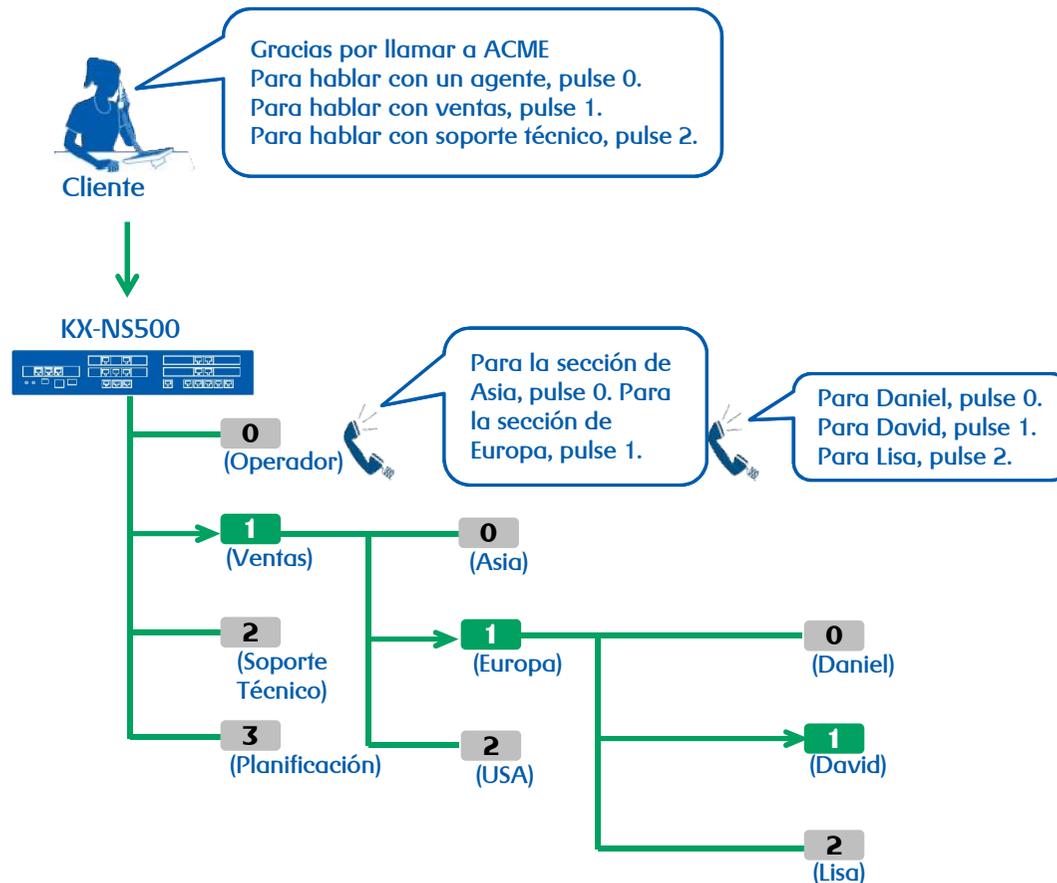
mejora de la eficiencia laboral



DISA integrado



Transfiere llamadas de clientes sin un operador.



Beneficios y prestaciones:

- ▶ Proporcionan más flexibilidad e incrementan la productividad del personal
- ▶ Los recursos humanos empleados como operadores pueden asignarse a otras tareas.

Recomendado a:

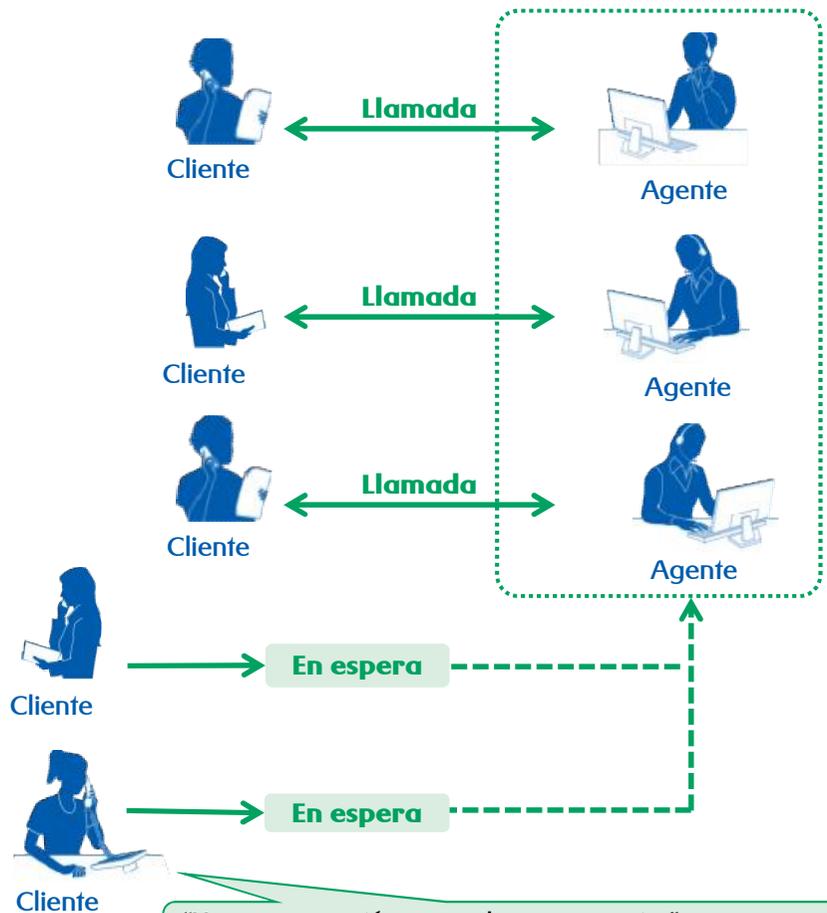
- ▶ Compañías con varios departamentos
- ▶ Empresas que tiene llamadas específicas que debe ser respondidas por la persona a cargo.



call center – anuncio en cola



El llamante escucha una voz que le indica su posición en la cola de llamadas en espera, permitiendo que decida si quiere seguir esperando o dejar un mensaje y colgar.



Beneficios y prestaciones:

- ▶ Se comunica a los clientes el tiempo de espera estimado.
- ▶ Los clientes pueden elegir si desean dejar un mensaje y colgar o esperar, según las circunstancias.

Recomendado a:

- ▶ Empresas con insuficientes agentes para el número de llamadas de clientes en cola que recibe.
- ▶ Compañías que reciben muchas solicitudes de clientes y no son capaces de responder a todas.



call center – distribución de llamadas

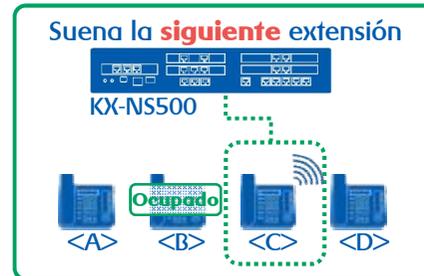


La KX-NS500 proporciona una gran variedad de opciones en distribución de llamadas.

Suenan todas las extensiones



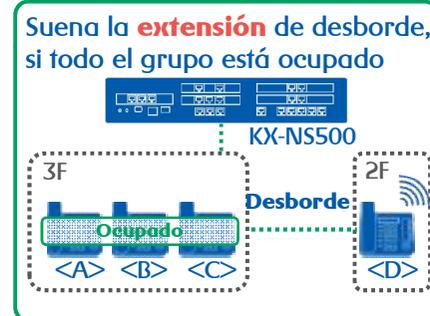
UCD (Distribución uniforme)



ACD (Distribución automática)



Desbordamiento



Captura prioritaria



Beneficios y prestaciones:

- ▶ Diversos tipos de distribución de llamada permiten reducir el estrés y el tiempo de espera de los clientes.
- ▶ Por ejemplo, cuando una llamada entra en una línea ocupada o un teléfono desatendido, el sistema puede distribuirla a otras extensiones, al sistema de correo vocal, al teléfono de casa, a un móvil o a otro destino preprogramado.

Recomendado a:

- ▶ Empresas que quieren operaciones de llamada eficientes sin la instalación de un sistema caro y especial de call center.

Login / Logout

Permite a los agentes entrar en un grupo con un número id. Todas las llamadas recibidas por el agente se mostrarán en el informe hasta que salgan.



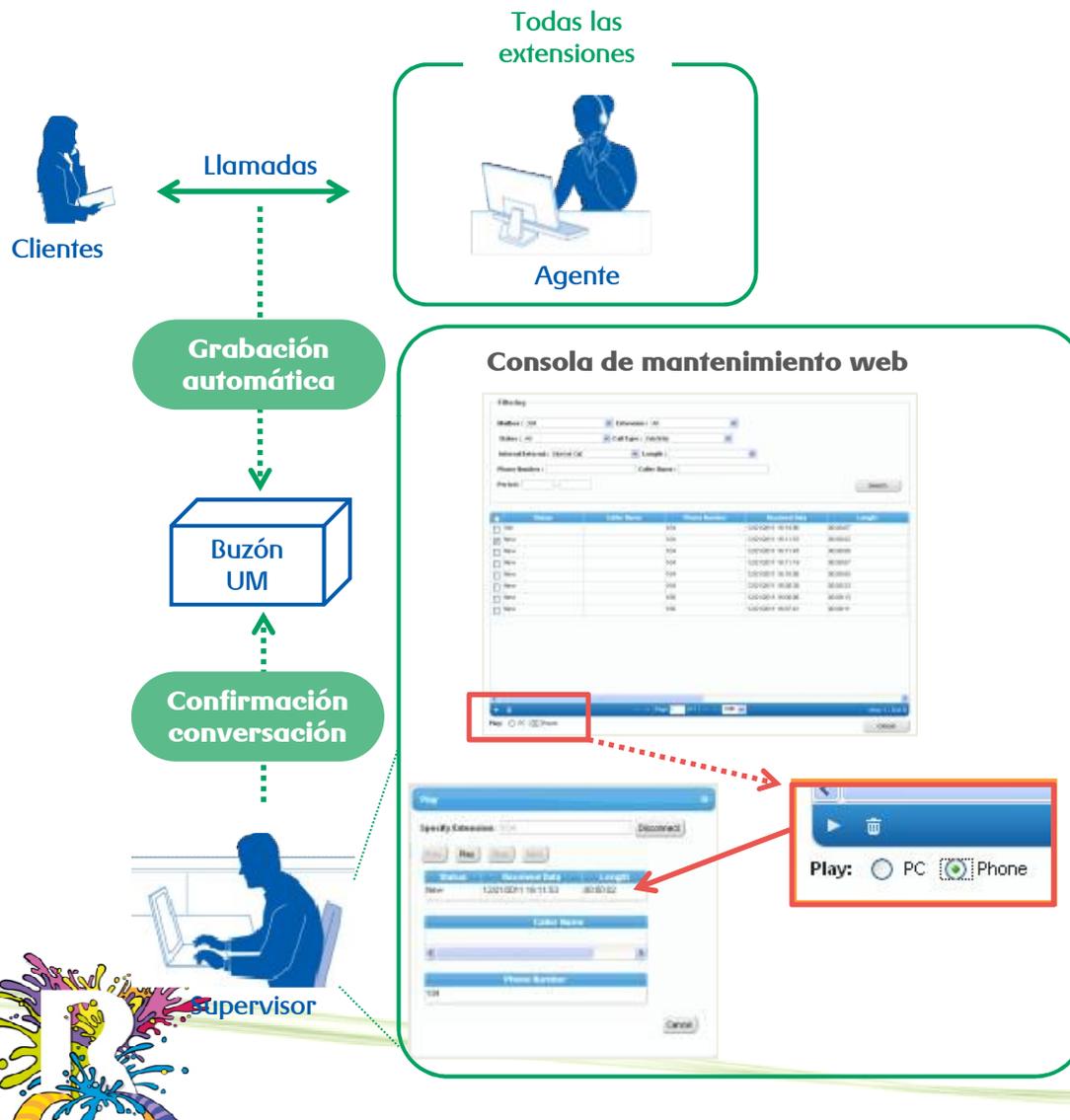
Orden programado: A⇒B⇒C⇒D (excepto con “Suenan todas las extensiones”)



call center – grabación automática de dos vías



Todas las llamadas entrantes y salientes pueden grabarse automáticamente en un buzón.



Beneficios y prestaciones:

- ▶ Las extensiones pueden ser asignadas por el supervisor.
- ▶ Los supervisores pueden escuchar las conversaciones mediante la consola de mantenimiento web.
- ▶ Se pueden reproducir las conversaciones siempre que el supervisor lo requiera.
- ▶ Las conversaciones grabadas se pueden usar para entender problemas con los agentes y para mejorar el servicio a los clientes.

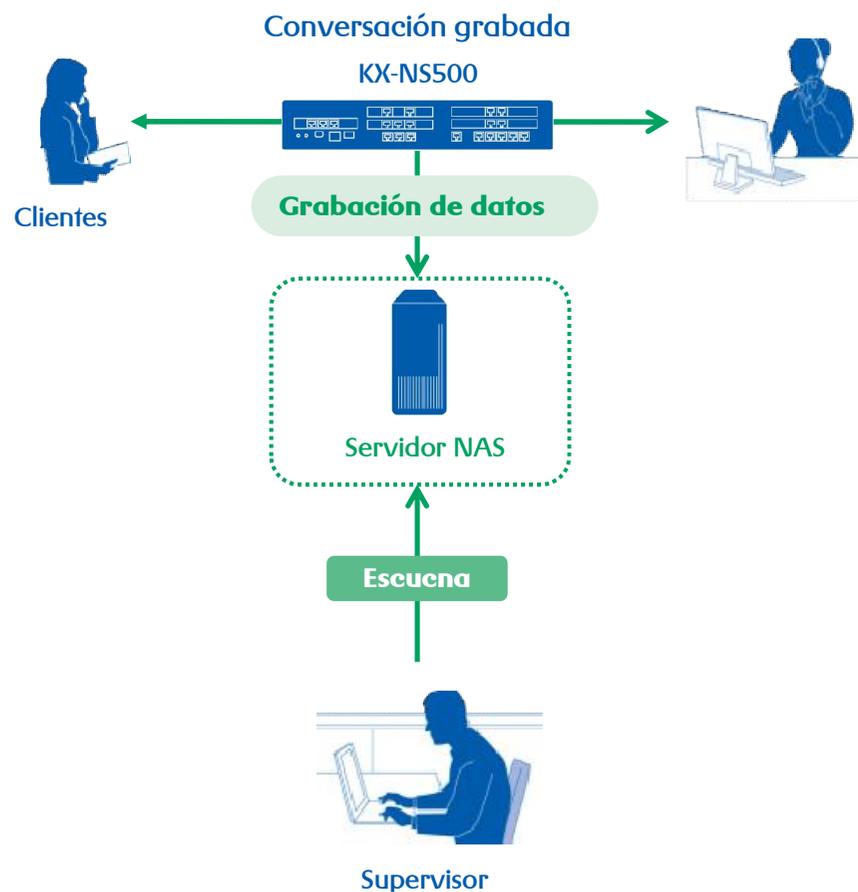
Recomendado a:

- ▶ Empresas que quieren formar a sus empleados.
- ▶ Compañías que reciben muchas llamadas de reclamación de sus clientes.

call center – soporte NAS



El KX-NS500 soporta la conexión con NAS (Network Attached Storage), lo que permite hacer una copia de seguridad de datos de voz a NAS para permitir a los supervisores escuchar los datos guardados cuando sea necesario.



Beneficios y prestaciones:

- ▶ Los supervisores pueden utilizar los datos de copia de seguridad para entender los problemas y oportunidades relacionados con el servicio al cliente.

Recomendado a:

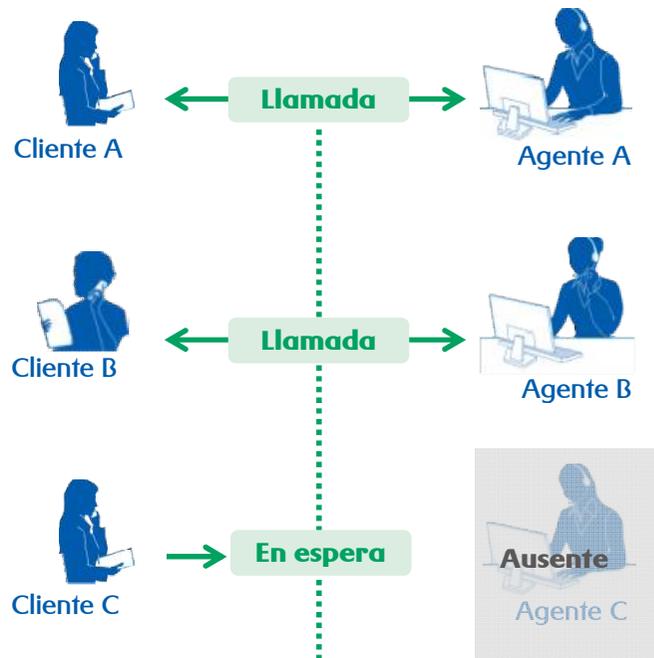
- ▶ Empresas que requieren volver a escuchar el contenido de las conversaciones.
- ▶ Compañías que quieren mejorar el trato de los agentes hacia los clientes.
- ▶ Empresas que quieren compartir información entre agentes.



call center – monitor de actividad



El supervisor puede monitorizar el estado de cada agente y grupo de extensiones.



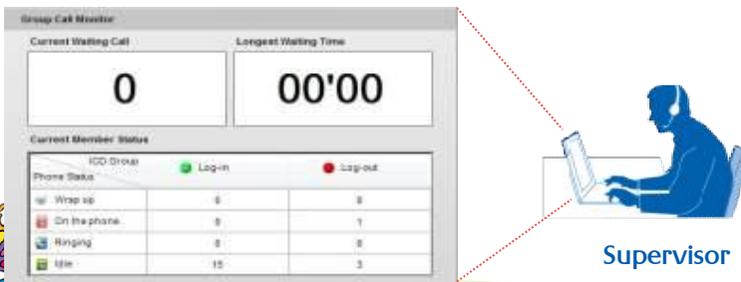
Beneficios y prestaciones:

► Dado que el estado de la llamada puede ser monitoreada en tiempo real, se pueden ver los tiempos de espera de los clientes y las llamadas se pueden transferir a otros agentes o ser manejadas por el supervisor, etc. , para reducir al cliente tiempo y el estrés de espera .

Recomendado a:

- Empresas que quieren realizar operaciones de forma eficiente en tiempo real.
- Compañías que quiere conocer sus propios problemas.

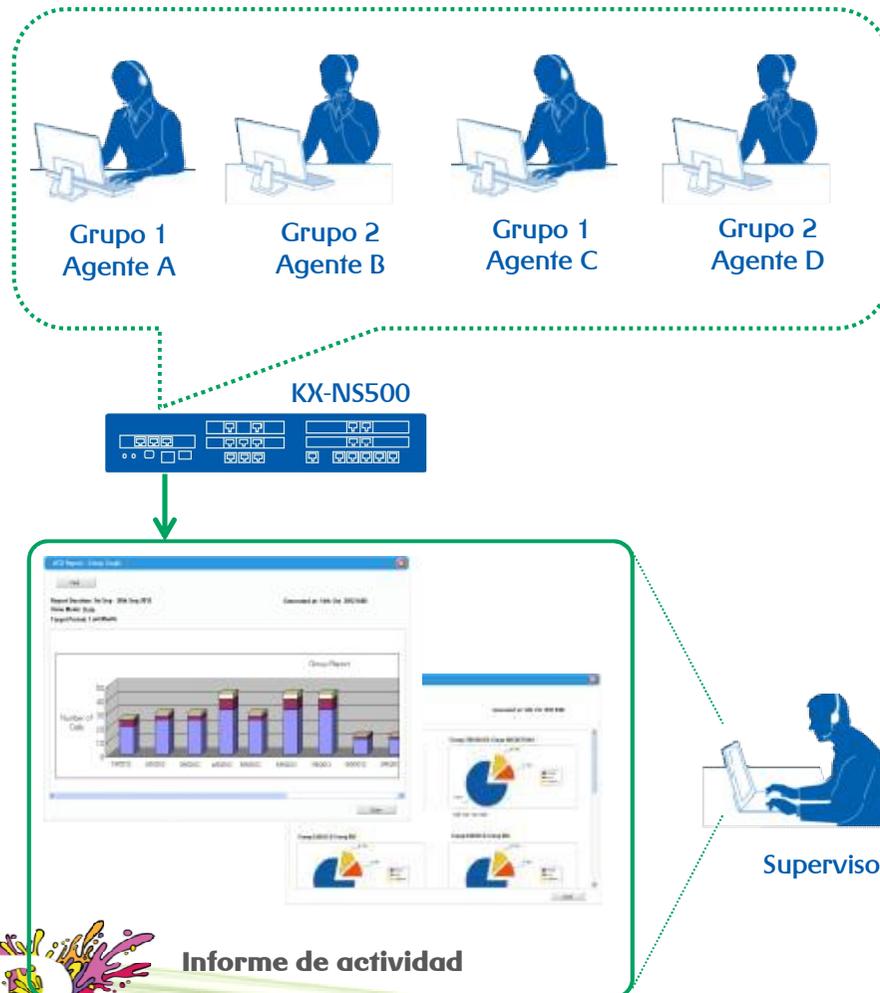
Monitor de estado en vivo



call center – informe de actividad



Al supervisor del call center también se le proporcionan una alta variedad de informes para el estudio de la actividad.

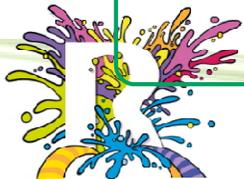


Beneficios y prestaciones:

- ▶ Los informes pueden realizarse por agentes y también por grupo.
- ▶ Los distintos formatos de los informes ayudan al análisis de sus estados.
- ▶ Permite almacenar datos de hasta 300.000 llamadas.

Recomendado a:

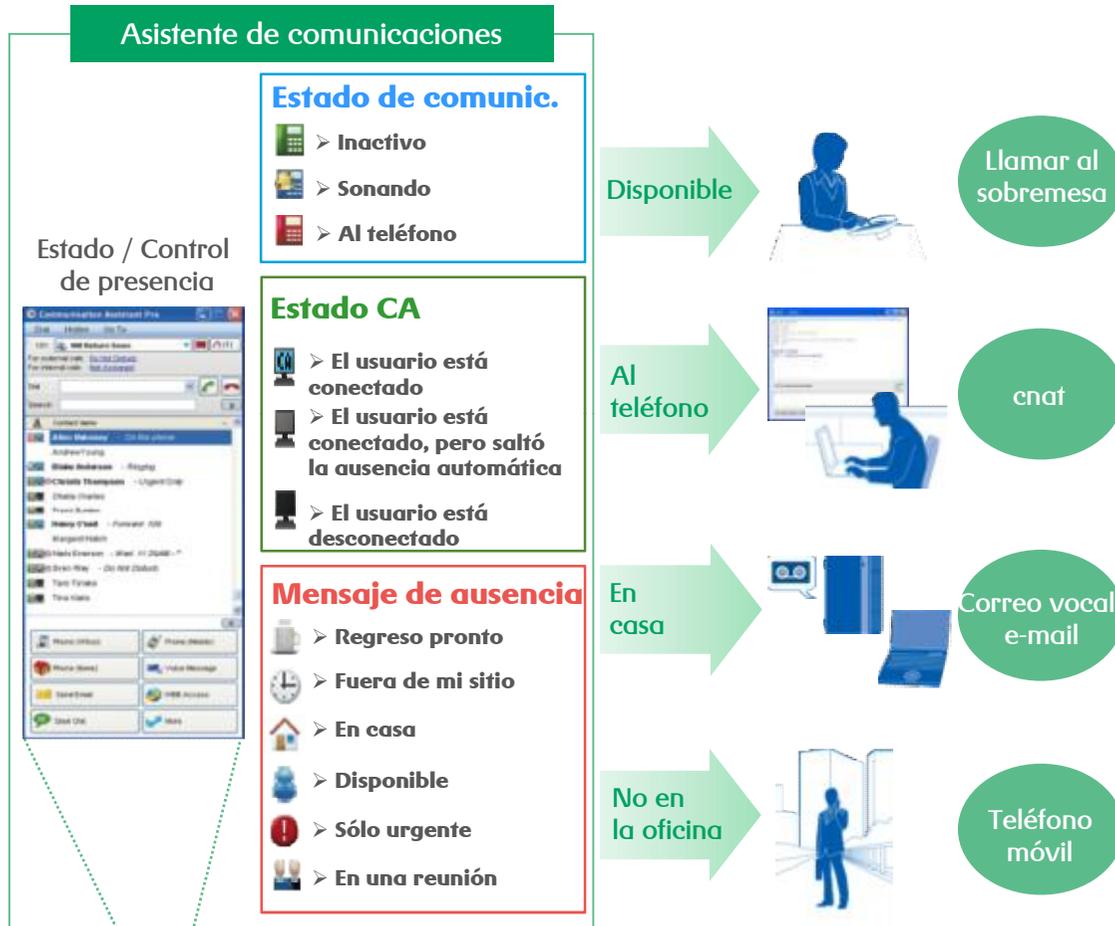
- ▶ Empresas que quieren analizar problemas actuales.
- ▶ Compañías que quieren realizar análisis continuos para mejorar la satisfacción del cliente.



asistente de comunicaciones



El Asistente de comunicación (CA) es una aplicación para PC que permite cambiar el método de contacto de acuerdo al estado del otro interlocutor.



Beneficios y prestaciones:

- ▶ Permite controlar la presencia de los co-trabajadores y seleccionar el método de comunicación más apropiado.
- ▶ Existen 4 ediciones (básico, pro, consola, supervisor) para varias necesidades.
- ▶ Pueden enlazarse con varias aplicaciones.

Recomendado a:

- ▶ Empleados que suelen estar fuera de su sitio.
- ▶ Empresas con grupos relevantes en ubicaciones diferentes.
- ▶ Compañías ramificadas.

