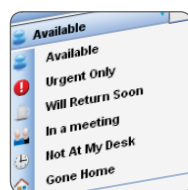


COMMUNICATIONS ASSISTANT VERSION 4

Programsviten Panasonic Communication Assistant (CA) är en intuitiv och enhetlig kommunikationslösning som kombinerar enkel peka och klicka-telefoni med närvaro, tillgänglighet, Microsoft Outlook®-integrering, visuella röstmeddelanden och en rad verktyg för samarbete som förenklar och förbättrar kommunikationen i realtid för alla telefonianvändare.

Programmet kan implementeras på två olika sätt: (a) Implementering utan CTI-server – för små till medelstora företag med ett kontor och (b) CTI-serverbaserad implementering – för företag med upp till åtta separata kontor, och upp till fyra platser på en enda server. Klienten för Communication Assistant kan installeras i fyra olika lägen beroende på vilka funktioner som behövs.



Närvaro och tillgänglighet



• Integrering med Outlook

Start Time	Disconnect Time
30/11/2011 15:19:57	30/11/2011 15:22:48
30/11/2011 18:33:51	30/11/2011 18:33:54
30/11/2011 12:09:42	30/11/2011 12:09:51
29/11/2011 15:07:06	29/11/2011 15:09:13
29/11/2011 14:58:44	29/11/2011 15:00:26
29/11/2011 12:04:39	29/11/2011 12:12:14
29/11/2011 08:54:05	29/11/2011 08:55:34
29/11/2011 09:12:11	29/11/2011 09:12:15
29/11/2011 09:04:06	29/11/2011 09:04:13
29/11/2011 09:04:06	29/11/2011 11:48:06
29/11/2011 09:04:06	29/11/2011 11:48:06

Samtalshistorik

FUNKTIONER:

- Peka och klicka för samtalskontroll
- Omfattande tillgänglighet och närvarofunktionalitet
- Verktyg för grupsamarbete
- Kontaktsökning efter "Grupp"
- Automatisk närvaroändring
- Kan integreras med LDAP-server
- Snabbmeddelanden (chatt)
- Indikering om fortsättning av chatt
- Chattsvar
- Visuella röstmeddelanden med inbyggd VMA-modul
- Avancerad visuell meddelandefunktion via valfria KX-TVM50/TVM200
- Integrering med Microsoft® Outlook® 2003/2007
- Porttelefon och sensor kontroll
- Integrering och kontroll av IP-kamera
- Samtalshistorik, ringda samtal, missade samtal
- Funktioner för call center
- Inloggning/utloggning för agenter med uppföljning
- Samtalsövervakning och hantering av grupsamtal



FÅ ÄNNU FLER FÖRDELAR NÄR DU KOMBINERAR CA OCH NS1000

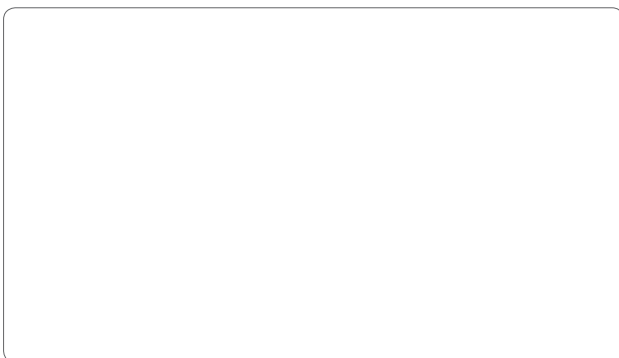
- Fullt stöd för vår nya KX-UT-serie av SIP-terminaler
- Få stöd för röst- och faxmeddelanden via verktygsfältet i MS Outlook
- Stöd för upp till 16 platser och 1 000 klienter



Samtalskontroll med peka och klicka-teknik

Panasonic

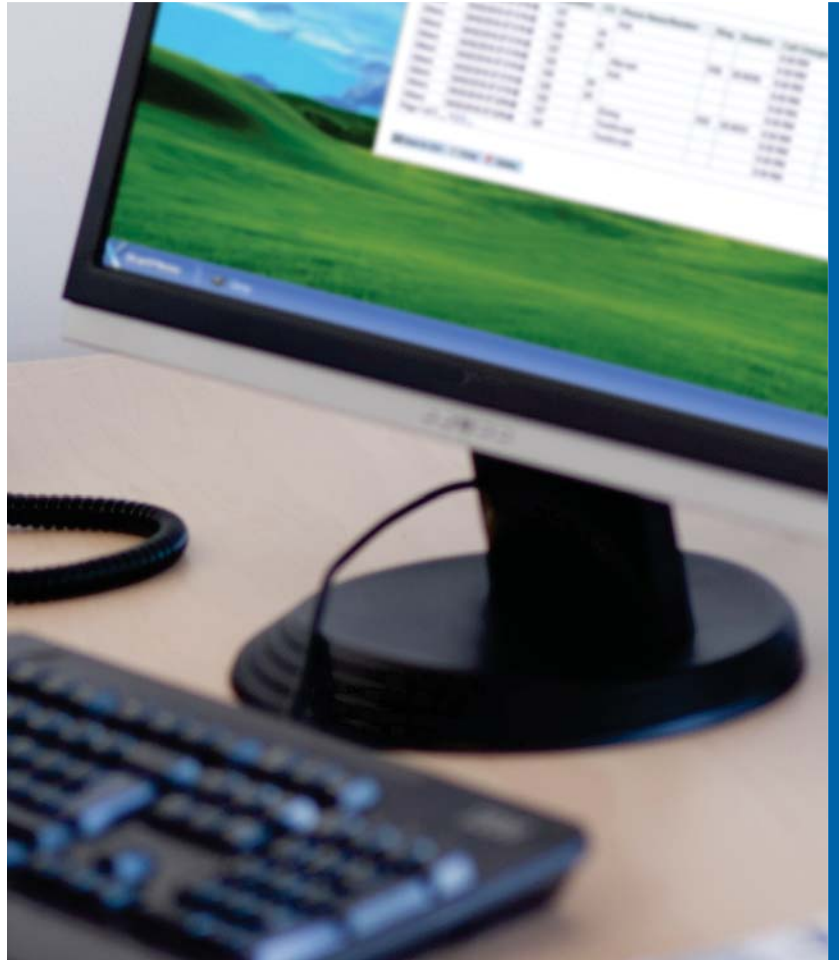
ideas for life



Panasonic System Communications Company Europe
Panasonic Nordic AB
Ellipsvägen 12
SE-141 75 Kungens Kurva
SWEDEN

www.panasonic.se

Vi förbehåller oss rätten att utföra mindre förändringar av modeller, mått, färger samt justeringar så att våra produkter överensstämmer med den senaste tekniken.



ALWAYS MORE
THAN YOU EXPECT

COMMUNICATIONS ASSISTANT v4

ÖGONBLICKLIG NÄRVARO OCH TILLGÄNGLIGHET
FÖRBÄTTRAD PRODUKTIVITET OCH SAMARBETE

CA-KLIENTER

Klienten för Communication Assistant kan beroende på licens installeras i fyra olika lägen som är framtagna för att passa företagets behov.

CA Basic-Express

Pek- och klicktelefoni med grundläggande CTI-funktionalitet. Licenser för CA Basic Express ingår som standard i alla Panasonics kommunikationsplattformar.

CA Professional

Intuitiv pek- och klicktelefoni med full funktionalitet. Närvaro och tillgänglighet i realtid, och valfri integrering med många ledande CRM-program (Customer Relations Management).

CA Supervisor

Hjälper teamleaders och ansvariga att enkelt övervaka och hantera telefonifunktioner för gruppmedlemmar och agenter i realtid.

CA-operatörskonsol

Till receptionister och telefonoperatörer för en snabb och effektiv hantering av höga samtalsvolym. Enkel, intuitiv samtalskontroll med drag and drop-teknik gör att företagets kommunikation med kunder och kollegor kan hanteras effektivt och snabbt.

CA SUPERVISOR

CA Supervisor är ett oumbärligt produktivetsverktyg för teamleaders och ansvariga. Med hjälp av denna programvara blir det lättare för ansvariga att hålla sig informerade om gruppmedlemmarnas telefonirelaterade aktiviteter. Hjälper teamleaders att enkelt kontrollera medlemmars telefonstatus, samtalsinformation, närvaro och tillgänglighet – perfekt vid styrning av call centers eller mindre grupper med mycket kundsamtal. Förutom funktionerna som kan användas med CA Pro finns även stöd för följande nyckelfunktioner:

Instrumentpanel för samtalsdistribution i ICD-grupp

Hantera samtal mellan gruppmedlemmar

Inloggning/utloggning av fjärransluten agent
Omdirigering av samtal

Samtalsövervakning

Tyst samtalsövervakning
Avbryta upptagna samtal
Övertagning av samtal

Snabbrapporter

Totalt antal inkommande samtal
Genomsnittlig svarstid
Väntande samtal
Förlorade samtal

CA-OPERATÖRSKONSOL

Operatörskonsolen för Communication Assistant är utvecklad för receptionister med hög samtalsvolym. Förutom de vanliga funktionerna i CA Professional finns i CA-operatörskonsolen även en samtalshanteringskonsol som är optimerad för hantering av multipla samtal med hjälp av mus eller snabbkommandon. Med konsolprogrammet kan operatörer snabbt, effektivt och professionellt hantera företagets kommunikation mellan kunder och kollegor. Huvudfunktioner

- Pek- och klicktelefoni
- Hantering av multipla samtal
- Samtalsöverföring med drag and drop-teknik
- Parkera och hämta samtal med drag and drop-teknik
- Övervaka status för extern linje
- Byta anknötning mellan kollegor
- Vidarekoppla samtal
- Stör ej
- Låsa anknötning
- Frånvaromeddelanden

Operatörskonsolen har också stöd för följande funktioner:

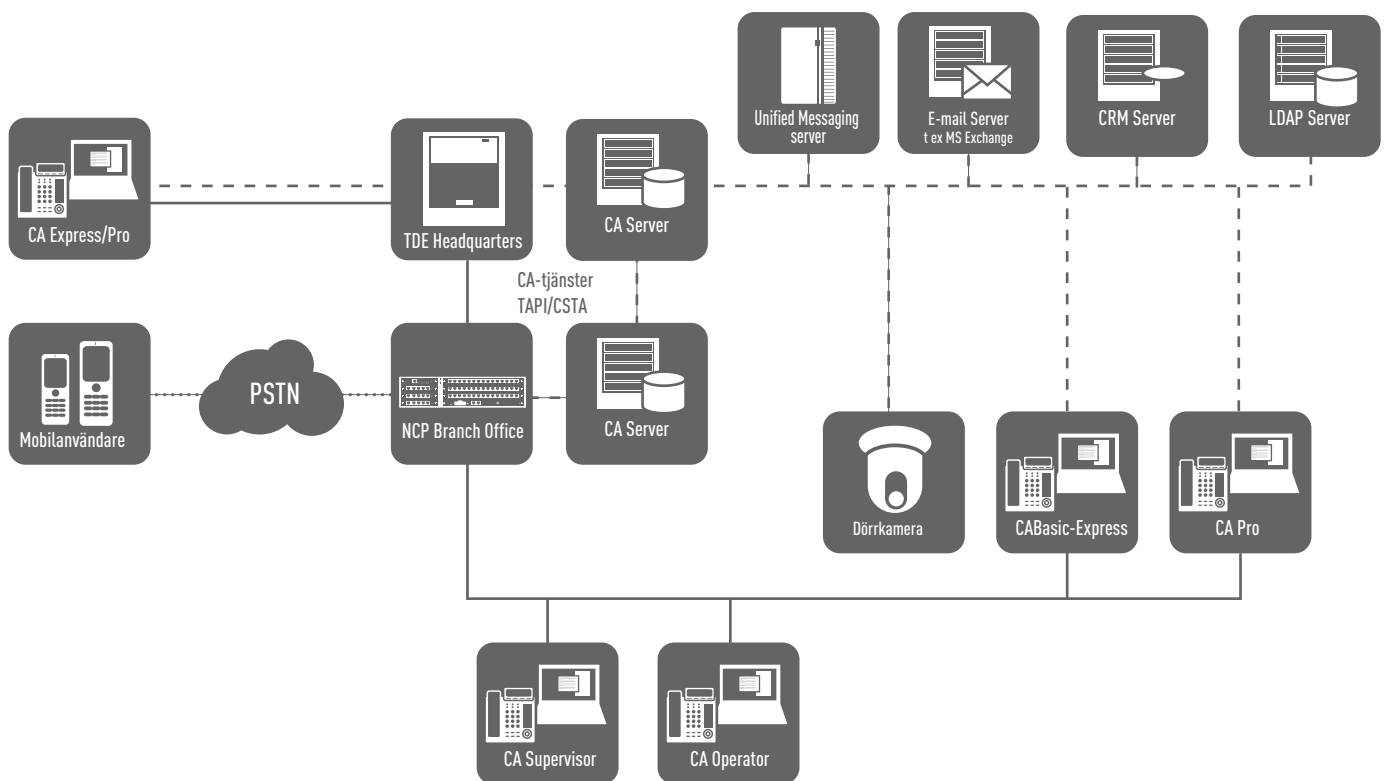
- Softphone
- Agentfunktioner för ICD-grupp
- Nätverksstöd

VIKTIGA FÖRDELAR

- Konferensfunktionalitet – starta konferenser på olika geografiska platser med drag and drop-teknik. Funktion för att lokalt eller på distans ta bort eller placera användare i tyst eller vänteläge.
- Medlyssning – hantera samtalsgrupper i nätverk med möjlighet att lyssna på samtal på fjärranslutna nätverksplatser.
- Ta samtal
- Avbryta samtal
- Förbättrad statusinformation för nätverksanvändare
- Enkelt och användarvänligt - Lättfattligt och intuitivt utformat gränssnitt ger åtkomst till avancerade systemfunktioner och mindre behov av utbildning. Enkel installation och anpassning innebär att användarna kan konfigurera CA efter egna behov med personliga kontaktlistor och kortkommandon. Visuellt gränssnitt ger en snabb överblick över tillgängliga handläggare vilket förbättrar produktiviteten
- Effektiv visualisering – Automatisk visning av närvaro och tillgänglighet för enkel och översiktlig hantering av samtalshistorik med snabb åtkomst till senaste uppringningar.
- Applikationsintegrering - Fullständig, integrerad åtkomst till Unified Messaging-system som MS Outlook, Exchange Scheduler och CRM-integrering med IP-nätverkskameror

Medhörning och övervakning av samtal





FÖRBÄTTRA PRODUKTIVITET OCH SAMARBETE

Det finns en variation av extra tillval till Communication Assistant som kan aktiveras för att göra applikationen kraftfullare och öka produktiviteten.

- **VoiceMail Assistant**
En Unified Messaging-modul som ger användare möjlighet att hantera röstbrevlådemeddelanden visuellt. Lägen som stöds: Alla*
- **Softphone**
Användare kan använda sina datorer i nätverk för IP-telefoni som vanliga kontorsanknytningar. Lägen som stöds: Alla
- **Nätverksstöd**
Användare kan se närvaroinformation och kommunicera enkelt med kollegor på andra kontor och system. Lägen som stöds: CA Pro/ Supervisor/Operatörskonsol
- **Gruppagentfunktioner**
Gör det möjligt för användare att få tillgång till gemensamma agentfunktioner t.ex. in-/utloggning, efterbearbetning, uppföljning osv. Lägen som stöds:
CA Pro/Supervisor/Operatörskonsol
- **Stöd för tunn klient**
Stöder Terminal Server-miljöer i Microsoft Windows och Citrix XenApps

STÖD FÖR MULTI-SITE

Upp till 16 stycken NS1000-enheter kan hanteras i nätverk via "OneLook" och ses som en enda PBX-enhet. CA kan styra alla platser anknötningar i "One Look"-systemet utan CA-server (upp till 240 klienter eller upp till 1 022 klienter med CA-server). CA-operatörskonsolen kan därmed användas för hantering av upp till 16 separata platser transparent.

FÖRBÄTTRAD SAMTALSLOGGNING

Missade samtal under tiden användaren är utloggad registreras under samtalshistoriken i CA och användaren kan därefter ringa de missade samtalen när han/hon loggar in igen (enbart serverläge).

STÖD FÖR INTEGRERING AV MICROSOFT EXCHANGE SCHEDULER

Kalenderinformation från Exchange-servern används för att automatiskt uppdatera närvaroinformation, frånvaromeddelanden och hälsningsfraser i röstbrevlådan i PBX-enheten.

FÖRBÄTTAT VERKTYGSFÄLT I OUTLOOK MED NY FUNKTIONALITET

Verktygsfältet i Outlook stöder visning av faxmeddelanden och avlyssning av röstmeddelanden när dessa har tagits emot som e-postdata från Unified Messaging-systemet. Den tidigare versionen (3.0) innehåller endast grundläggande samtalshandling. Den senare versionen har fullt sökbar samtalshistorik, närvaro- och samtalsstatus samt förbättrad samtalskontroll.

FÖRBÄTTRAD CRM-INTEGRATION

CA kan nu användas med CRM-program (Customer Relations Management) via tillvalet iLink CRM extensions, som inkluderar popupfönster vid inkommande samtal och "click to dial" inom tredjepartsapplikationer.

Exempel på applikationer som stöds:

- Act! 2012 Professional
- IBM Lotus Notes
- Microsoft Dynamics CRM
- Sage CRM
- Maximiser CRM
- Sugar CRM
- Salesforce.com
- Netsuite

SPECIFIKATIONER

PLATTFORMAR		KX-NCP (500/1000), KC-TDE (100/200/600), NS1000 con Communication AsJastant Server				KX-NCP (500/1000), KC-TDE v3 o verJaone superiore (100/200/600), NS1000 - senza server (solo PBX)			
CA CLIENT		BaJac-express	Pro	Console	Supervisor	BaJac-express	Pro	Console	Supervisor
SPECIFIKATIONER	INBYGGT	Samtliga	2/4/8*1	-	-	240	2/4/8*1	-	-
	EXTRA ANVANDARE	-	Aktiveringsnyckel*2	Aktiveringsnyckel*2	Aktiveringsnyckel*2	-	Aktiveringsnyckel*2	Aktiveringsnyckel*2	Aktiveringsnyckel*2
	MAX.ANTAL ANVANDARE*3	1022	1022	128	128	240*4	240*4	128	4
	NÄRVARO	Ja*5	Ja	Ja	Ja	Ja*5	Ja	Ja	Ja
	INSTANT MESSAGING (CHAT)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
	SAMTALSHISTORIK (POSTER)	10	1000	1000	1000	10	1000	1000	1000
	KONTAKT (POSTER)	10	1000	1000	1000	10	1000	1000	1000
	RING UPP FRÅN VALFRITT PROGRAM	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
	VERKTYGSFÄLTET I MS OUTLOOK	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
	TAPI-INTEGRATION	Nej	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja
	LDAP (UTGÅENDE)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
	VOICEMAIL ASJASTANT*6	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
	STÖD FÖR TUNNA KLIENTER*7	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej
	MODUL FÖR SOFTPHONE*8	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
	NÄTVERK*9	Nej	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej
GRUPPAGENTSFUNCTIONER	Nej	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	
KONFERENSTJÄNSTER	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
MS EXCHANGE-INTEGRERING	-	endast	endast	endast	-	-	-	-	

*1. Beroende av vilken plattform som valts
 *3. Begränsas av plattformens kapacitet
 *5. Närvaroindikering när ikonen klickas
 *6. Voicemail assistant kan ej användas i NS1000

*2. Nedladdningsbar aktiveringsnyckel krävs.
 *4. NCP/TDE måste stödja version V4.2 eller högre

*7. Kräver 1 licens per CA-server
 *8. Aktiveringsnyckel krävs. 60 dagars testversion är tillgänglig exklusivt server. Antalet användare begränsas av plattformens kapacitet
 *9. CA-server krävs. Stöd för max 8 siter.

SYSTEMKRAV

SYSTEM	PLATTFORMAR SOM KAN ANVÄNDAS	MED CA CTI-SERVER	UTAN CA CTI-SERVER
			KX-NCP, KX-TDE v3, NS1000
	MEDDELANDETJÄNSTER		KX-TVM50, KX-TVM200
	KOMMUNIKATIONSLÄNK		TCP/IP (LAN)
	SYSTEMTELEFONER SOM KAN ANVÄNDAS		DPT/IP, PT/DECT, PS/APT
CA SERVER REQUIREMENTS	CPU	2.0 GHZ INTEL PENTIUM/CELERON-FAMILJEN/KOMPATIBEL	
	OS	WINDOWS XP PROFESSIONAL SP2 (PROCESSOR: 32 BITAR), WINDOWS SERVER 2003 STANDARD EDITION (PROCESSOR: 32 BITAR),	
	HÄRDISK	KAPACITET: 2 GB	
	CPU	1GB	
LOGICIEL PC CLIENT	OS	WINDOWS XP PROFESSIONAL SP2 (PROCESSOR: 32 BITAR), WINDOWS SERVER 2003 STANDARD EDITION (PROCESSOR: 32 BITAR),	
LOGICIEL PC CLIENT	CPU	2.0 GHZ INTEL PENTIUM/CELERON/KOMPATIBEL	
	DISQUE DUR	2 GB ledigt utrymme	
	CPU	1GB	
	BILDSKÄRM	1 280 x 1 024, 16 bitar, 256 färger (eller fler)	
	LAN (ETHERNET)	100BaseT	



Konferenstjänst med "drag and drop"-teknik